

SINOPSE DE ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL



1.º SEMESTRE 2020



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

SINOPSE DE ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1.º semestre 2020



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2020 • www.bportugal.pt

Índice

Sumário executivo | 13

I A supervisão comportamental no contexto da pandemia de COVID-19 | 25

- 1 Moratórias de crédito | 28
 - 1.1 Medidas excecionais para clientes bancários | 28
 - 1.2 Divulgação das medidas pelo Banco de Portugal | 29
 - 1.3 Adesão dos clientes bancários às moratórias de crédito | 32
 - 1.4 Avaliação da informação prestada aos clientes pelas instituições | 36
 - 1.5 Análise das reclamações sobre moratórias | 40
- 2 Recurso acrescido aos canais digitais | 43
- 3 Agenda internacional | 46

II Supervisão das instituições financeiras | 51

- 1 Serviços mínimos bancários | 53
 - 1.1 Evolução do número de contas | 53
 - 1.2 Ações de inspeção | 56
- 2 Publicidade | 57
 - 2.1 Suportes analisados | 57
 - 2.2 Suportes alterados | 60
- 3 Depósitos à ordem | 62
 - 3.1 Ações de inspeção | 62
 - 3.1.1 Extrato de comissões | 62
 - 3.1.2 Extrato da conta de depósito à ordem | 64
- 4 Depósitos estruturados | 64
 - 4.1 Análise do documento de informação fundamental (DIF) | 64
 - 4.2 Verificação das taxas de remuneração pagas | 65
- 5 Crédito aos consumidores | 66
 - 5.1 Evolução dos novos contratos | 66
 - 5.2 Ações de inspeção | 67
 - 5.3 Monitorização da comercialização nos canais digitais | 69
 - 5.4 Evolução dos contratos integrados em PERSI | 72

6	Crédito à habitação e hipotecário	75
6.1	Ações de inspeção	75
6.2	Evolução dos contratos integrados em PERSI	77
7	Comissionamento bancário	80
7.1	Preçários	80
7.2	Comparador de comissões	82
7.2.1	Manutenção de conta	83
7.2.2	Manutenção da conta de SMB	84
7.2.3	Manutenção da conta base	84
7.2.4	Disponibilização de um cartão de débito	85
7.2.5	Disponibilização de um cartão de crédito	86
7.2.6	Adiantamento de numerário a crédito (<i>cash advance</i>)	86
7.2.7	Levantamento de numerário	87
7.2.8	Transferência a crédito SEPA +	87
8	Reclamações de clientes bancários	89
8.1	Evolução recente	89
8.2	Evolução das reclamações por matéria	90
8.3	Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário	93
8.3.1	Depósitos bancários	93
8.3.2	Crédito aos consumidores	94
8.3.3	Crédito à habitação e hipotecário	95
8.3.4	Cartões de pagamento	97
8.3.5	Transferências a crédito	98
8.3.6	Crédito às empresas	99
8.3.7	Cheques	100
8.4	Instituições mais reclamadas	101
8.4.1	Depósitos bancários	101
8.4.2	Crédito aos consumidores	102
8.4.3	Crédito à habitação e hipotecário	104
8.5	Resultados das reclamações encerradas	106
8.6	Prazo de encerramento	106
9	Correção de irregularidades e sancionamento	107
9.1	Determinações específicas e recomendações	107
9.1.1	Serviços mínimos bancários	108
9.1.2	Publicidade	110
9.1.3	Depósitos bancários	111
9.1.4	Crédito aos consumidores	113
9.1.5	Crédito à habitação e hipotecário	115
9.1.6	Crédito a empresas	117
9.1.7	Preçários	118

- 9.2 Processos de contraordenação | **119**
- 9.2.1 Depósitos bancários | **119**
- 9.2.2 Crédito aos consumidores | **119**
- 9.2.3 Crédito à habitação e hipotecário | **120**
- 9.2.4 Crédito a empresas | **120**
- 9.2.5 Serviços de pagamento | **121**
- 9.2.6 Livro de Reclamações | **121**
- 9.2.7 Sigilo bancário | **121**

III Supervisão dos intermediários de crédito | **123**

- 1 Autorização e registo | **125**
- 1.1 Pedidos de autorização | **125**
- 1.2 Registo | **126**
- 1.3 Alterações do registo | **126**
- 1.4 Caducidade da autorização e cancelamento do registo | **127**
- 1.5 Comunicações relativas ao exercício da atividade ao abrigo das liberdades de prestação de serviços e de estabelecimento | **127**
- 1.6 Comunicações de instituições financeiras que pretendam atuar como intermediários de crédito | **128**
- 2 Fiscalização da atividade | **129**
- 2.1 Publicidade | **129**
- 2.2 Reclamações de clientes bancários | **130**
- 3 Pedidos de informação | **132**
- 4 Comunicações relativas ao exercício da atividade por entidades não habilitadas | **133**
- 5 Correção de irregularidades e sancionamento | **133**

IV Monitorização das entidades formadoras | **135**

- 1 Certificação | **137**
- 2 Acompanhamento da atividade | **137**

Anexos | **141**

- 1 Iniciativas legislativas e regulamentares | **143**
- 2 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas | **144**

Índice de gráficos

Gráfico I.1.1 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por mês de entrada | Março a agosto de 2020 | **31**

Gráfico I.1.2 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por matéria | Março a agosto de 2020 | **32**

Gráfico I.1.3 • Moratórias de crédito | Evolução dos contratos abrangidos pelos pedidos de adesão | Valores em final de período | Março a agosto de 2020 | **33**

Gráfico I.1.4 • Moratórias de crédito | Evolução dos contratos de crédito abrangidos por moratórias | Valores em final de período | Março a agosto de 2020 | **34**

Gráfico I.1.5 • Moratórias de crédito | Contratos abrangidos pelas moratórias, por tipo de cliente | Março a agosto de 2020 | **34**

Gráfico I.1.6 • Moratória pública – Consumidores | Medidas de apoio | Março a agosto de 2020 | **35**

Gráfico I.1.7 • Moratória pública – Empresas, ENI e Outros | Medidas de apoio | Março a agosto de 2020 | **35**

Gráfico I.1.8 • Moratórias privadas | Medidas de apoio | Março a agosto de 2020 | **36**

Gráfico I.1.9 • Moratórias de crédito | Instituições abrangidas por ações de inspeção, por matéria | 1.º semestre de 2020 | **39**

Gráfico I.1.10 • Moratórias de crédito | Reclamações, por mês de entrada | Março a agosto de 2020 | **41**

Gráfico I.1.11 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | Março a agosto de 2020 | **42**

Gráfico I.1.12 • Moratórias de crédito | Reclamações, por produto | Março a agosto de 2020 | **42**

Gráfico II.1.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2017 – 1.º semestre 2020 (valores em final de período) | **53**

Gráfico II.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre 2020 | **54**

Gráfico II.1.3 • SMB | Caracterização das contas constituídas, por género e idade | 1.º semestre 2020 | **54**

Gráfico II.1.4 • SMB | Caracterização das contas | 1.º semestre 2020 | **55**

Gráfico II.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020 | **57**

Gráfico II.2.2 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados *ex-post*, por tipo | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020 | **59**

Gráfico II.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020 | **60**

Gráfico II.2.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades, por tipo de produto | 1.º semestre de 2020 | **60**

Gráfico II.2.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020 | **61**

Gráfico II.5.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020 | **66**

Gráfico II.5.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2020 | **73**

Gráfico II.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **73**

Gráfico II.6.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **78**

Gráfico II.7.1 • Folhetos de comissões e despesas | Evolução mensal do número de folhetos reportados | 1.º semestre de 2020 | **81**

Gráfico II.7.2 • Folhetos de comissões e despesas | Matérias alteradas | 1.º semestre de 2020 | **82**

Gráfico II.8.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011 – 1.º semestre de 2020 | **89**

Gráfico II.8.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **92**

Gráfico II.8.3 • Reclamações | Depósitos bancários | 1.º semestre de 2020 | **93**

Gráfico II.8.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2020 | **94**

Gráfico II.8.5 • Reclamações | Crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel | 1.º semestre de 2020 | **95**

Gráfico II.8.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2020 | **96**

Gráfico II.8.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2020 | **97**

Gráfico II.8.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2020 | **98**

Gráfico II.8.9 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2020 | **99**

Gráfico II.8.10 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2020 | **100**

Gráfico II.8.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2020 | **102**

Gráfico II.8.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2020 | **104**

Gráfico II.8.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2020 | **105**

Gráfico III.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | 1 de janeiro de 2018 – 30 de junho de 2020 | **126**

Gráfico III.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | 1 de janeiro de 2018 – 30 de junho de 2020 | **127**

Gráfico III.2.1 • Intermediários de crédito | Suportes publicitários fiscalizados
| 1.º semestre de 2020 | **130**

Gráfico III.2.2 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência
| 1.º semestre de 2020 | **131**

Gráfico III.3.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação recebidos, por tema
| 1.º semestre de 2020 | **132**

Índice de quadros

Quadro I.1.1 • Moratórias de crédito | Contratos abrangidos por pedidos de adesão e contratos abrangidos por moratórias, por tipo de crédito | Março a agosto de 2020 | **33**

Quadro I.1.2 • Moratórias de crédito | Ações de inspeção à distância aos sítios na internet
| 1.º semestre de 2020 | **37**

Quadro I.1.3 • Moratórias de crédito | Determinações específicas | 1.º semestre de 2020 | **39**

Quadro II.1.1 • SMB | Número de contas, por instituição | 1.º semestre de 2020 | **55**

Quadro II.1.2 • SMB | Ações de inspeção à distância sobre divulgação de informação
| 1.º semestre de 2020 | **56**

Quadro II.2.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto
| 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020 | **58**

Quadro II.3.1 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o extrato de comissões | 1.º semestre de 2020 | **62**

Quadro II.3.2 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre terminologia harmonizada de comissões | 1.º semestre de 2020 | **63**

Quadro II.3.3 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o extrato da conta | 1.º semestre de 2020 | **64**

Quadro II.4.1 • Depósitos estruturados | Fiscalização dos documentos de informação pré-contratual | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020 | **65**

Quadro II.4.2 • Depósitos estruturados | Verificação das remunerações | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020 | **65**

Quadro II.5.1 • Crédito aos consumidores | Ações de inspeção à distância aos sítios na internet | 1.º semestre de 2020 | **67**

Quadro II.5.2 • Crédito aos consumidores | Monitorização da comercialização de contratos de crédito nos canais digitais por matéria | 1.º semestre de 2020 | **70**

Quadro II.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **72**

Quadro II.5.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **74**

Quadro II.5.5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **75**

Quadro II.6.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Ações de inspeção à distância sobre deveres de informação | 1.º semestre de 2020 | **76**

Quadro II.6.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre 2019 – 1.º semestre de 2020 | **77**

Quadro II.6.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **79**

Quadro II.6.4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **79**

Quadro II.7.1 • Preçário | Ações de inspeção à distância | 1.º semestre de 2020 | **82**

Quadro II.7.2 • Comissionamento | Comissão de manutenção de conta (valor anual) | 1.º semestre de 2020 | **84**

Quadro II.7.3 • Comissionamento | Comissão de manutenção da conta de SMB | 1.º semestre de 2020 | **84**

Quadro II.7.4 • Comissionamento | Comissão de manutenção da conta base (valor anual) | 1.º semestre de 2020 | **85**

Quadro II.7.5 • Comissionamento | Comissão de disponibilização de um cartão de débito (valor anual) | 1.º semestre de 2020 | **85**

Quadro II.7.6 • Comissionamento | Comissão de disponibilização de um cartão de crédito (valor anual) | 1.º semestre de 2020 | **86**

Quadro II.7.7 • Comissionamento | Comissão de adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*) – valor por operação | 1.º semestre de 2020 | **87**

Quadro II.7.8 • Comissionamento | Comissão de levantamento de numerário ao balcão (valor por operação) | 1.º semestre de 2020 | **87**

Quadro II.7.9 • Comissionamento | Comissão relativa a transferência a crédito SEPA + (valor por operação) | 1.º semestre de 2020 | **88**

Quadro II.8.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **90**

Quadro II.8.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2019 – 1.º semestre de 2020 | **92**

Quadro II.8.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2020 | **101**

Quadro II.8.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2020 | **103**

Quadro II.8.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2020 | **105**

Quadro II.9.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 1.º semestre de 2020 | **108**

- Quadro II.9.2 • Determinações específicas e recomendações | Serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2020 | **108**
- Quadro II.9.3 • Determinações específicas | Publicidade | 1.º semestre de 2020 | **110**
- Quadro II.9.4 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 1.º semestre de 2020 | **111**
- Quadro II.9.5 • Determinações específicas | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2020 | **113**
- Quadro II.9.6 • Determinações específicas e recomendações | Monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais | 1.º semestre de 2020 | **114**
- Quadro II.9.7 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2020 | **115**
- Quadro II.9.8 • Determinações específicas e recomendações | Crédito a empresas | 1.º semestre de 2020 | **117**
- Quadro II.9.9 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 1.º semestre de 2020 | **118**
- Quadro II.9.10 • Processos de contraordenação instaurados | 1.º semestre de 2020 | **119**
- Quadro III.5.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas | 1.º semestre de 2020 | **134**
- Quadro III.5.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação | 1.º semestre de 2020 | **134**
- Quadro IV.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2018 – 1.º semestre de 2020 | **137**
- Quadro IV.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares | **143**

Índice de figuras

- Figura I.1.1 • Portal do Cliente Bancário | Divulgação de informação sobre as moratórias de crédito | **30**
- Figura I.2.1 • Portal do Cliente Bancário | Pagamentos “sem contacto” | **44**
- Figura I.2.2 • Portal do Cliente Bancário | Segurança digital | **45**
- Figura I.3.1 • EBA | *Statement on consumer and payment issues in light of COVID-19* | **46**
- Figura I.3.2 • FinCoNet | *Newsletter June 2020* | **48**
- Figura IV.1.1 • Entidades formadoras | Lista de entidades certificadas pelo Banco de Portugal | **137**

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

Sumário executivo

Nesta *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental*, o Banco de Portugal apresenta as atividades de supervisão dos mercados bancários de retalho desenvolvidas durante o primeiro semestre de 2020.

O período em análise foi marcado pelo **contexto da pandemia de COVID-19**, pelo que se entendeu destacar no **capítulo I** o envolvimento da **supervisão comportamental** nas iniciativas desenvolvidas para mitigar o seu impacto nos clientes bancários. Este capítulo relembra a implementação das moratórias de crédito, incluindo informação reportada pelas instituições mutuantes sobre a adesão dos clientes bancários às moratórias e os contratos abrangidos por estas medidas até 31 de agosto de 2020. Destaca também a importância crescente da utilização dos canais digitais no acesso a produtos e serviços bancários, em particular os pagamentos digitais. Apresenta ainda a agenda internacional relevante para a supervisão comportamental no combate ao impacto da atual pandemia.

O **capítulo II** descreve as atividades de **supervisão da conduta das instituições financeiras** nos mercados bancários de retalho. Para cada tipo de produto e serviço bancário, indica as principais matérias analisadas e os incumprimentos identificados na sequência da análise à informação reportada pelas instituições, das ações de inspeção realizadas e do tratamento das reclamações de clientes bancários. São também apresentadas as medidas corretivas adotadas e os processos de contraordenação instaurados às instituições supervisionadas no âmbito da supervisão comportamental.

O **capítulo III** apresenta a **supervisão dos intermediários de crédito** e o **capítulo IV** detalha o trabalho desenvolvido na **monitorização das entidades formadoras** que conferem a certificação profissional exigida no âmbito da comercialização de crédito à habitação e de outros créditos hipotecários e da intermediação de crédito.

... O Banco de Portugal acompanhou a adoção da moratória de crédito pública e das moratórias de crédito privadas, medidas excecionais destinadas a proteger os créditos das famílias e das empresas, e avaliou a informação prestada aos clientes bancários pelas instituições no acesso a essas moratórias.

O Banco de Portugal regulamentou os deveres de informação e de assistência aos clientes a observar pelas instituições supervisionadas relativamente à aplicação das moratórias de crédito pública e privadas. Para avaliar o cumprimento dos deveres instituídos, conduziu uma ação de inspeção a 99 instituições com contratos de crédito passíveis de serem abrangidos por aquelas medidas. Na sequência desta ação, dirigiu 278 determinações específicas a 97 instituições, com vista à correção dos incumprimentos detetados.

O Banco de Portugal solicitou às instituições supervisionadas o reporte periódico de informação sobre a aplicação das moratórias de crédito. De acordo com os dados preliminares disponíveis, entre 27 de março e 31 de agosto de 2020, os clientes bancários submeteram pedidos de adesão a moratórias de crédito que envolvem 787 807 contratos de crédito. Até ao final de agosto,

as instituições tinham integrado nas moratórias 726 996 contratos, sendo 42,9% relativos a contratos de crédito à habitação própria permanente e outros créditos hipotecários, 28,8% a contratos de créditos a empresas e 28,2% a contratos de crédito aos consumidores. Até ao final de agosto de 2020, o Banco de Portugal recebeu 1022 reclamações de clientes bancários sobre a aplicação das moratórias de crédito: 61,1% sobre a moratória pública e 38,9% sobre moratórias privadas.

No Portal do Cliente Bancário, publicou informação sobre os direitos e os deveres dos clientes bancários no âmbito das moratórias de crédito e das medidas adotadas para promover os pagamentos sem contacto. Divulgou ainda conteúdos para sensibilizar os clientes bancários para os cuidados que os mesmos devem ter quando acedem a produtos e serviços financeiros através da internet e de aplicações móveis.

O Banco de Portugal acompanhou a agenda internacional dedicada à reflexão em torno das medidas de mitigação do impacto da pandemia nos clientes bancários, no âmbito da Autoridade Bancária Europeia (EBA), da Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), da G20-OECD Task Force on Financial Consumer Protection e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).

..... No primeiro semestre de 2020, a comercialização dos serviços mínimos bancários manteve-se entre as prioridades da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal.

A 30 de junho de 2020, existiam em Portugal 117 491 contas de serviços mínimos bancários, mais 13,4% do que no final de 2019 e mais 49,2% do que no final do primeiro semestre de 2019. No primeiro semestre de 2020, foram constituídas 15 529 contas de serviços mínimos bancários, 78,5% das quais por conversão de uma conta de depósito à ordem já existente, tendo sido encerradas 1666 contas, das quais 85,2% por iniciativa do cliente.

Neste período, o Banco de Portugal desenvolveu ações de inspeção às 104 instituições que prestam estes serviços para fiscalizar o cumprimento da obrigação de divulgação dos serviços mínimos bancários junto dos consumidores que são titulares de contas de depósito à ordem domiciliadas nessas instituições. Concluiu que cinco instituições não prestaram a informação exigida a todos os seus clientes e que cinco instituições não cumpriram plenamente os requisitos previstos para a inclusão no primeiro extrato enviado em 2020 de informação sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários. Também verificou que três instituições não enviaram a alguns dos seus clientes o documento informativo sobre os serviços mínimos bancários e que duas disponibilizaram um documento informativo que não observava o modelo estipulado.

..... O Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento dos deveres de informação na publicidade das instituições financeiras e analisou os documentos de informação fundamental dos depósitos estruturados.

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal fiscalizou 4201 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, divulgados por 48 instituições financeiras. Apesar do contexto de pandemia de COVID-19, o número de suportes de publicidade difundidos pelas instituições neste período aumentou (2% em termos homólogos), a que não será alheio o forte crescimento das campanhas relativas à comercialização de produtos e serviços nos canais digitais.

O Banco de Portugal determinou a alteração de 123 suportes de publicidade em que foram detetadas irregularidades, o que corresponde a 3% dos suportes divulgados pelas instituições (3,4% no primeiro semestre de 2019). De entre os suportes com irregularidades, os relativos a linhas de crédito, depósitos bancários e crédito automóvel foram aqueles que registaram uma taxa de incumprimento mais elevada.

O Banco de Portugal analisou os documentos de informação fundamental dos 29 depósitos estruturados comercializados, remetidos por seis instituições, e confirmou as taxas de remuneração pagas nos 57 depósitos que se venceram no decurso do semestre, comercializados por dez instituições.

... O Banco de Portugal fiscalizou o envio dos extratos de comissões que as instituições têm de remeter, em janeiro de cada ano, aos titulares de contas de pagamento.

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal fiscalizou, junto de 121 instituições, o envio do extrato de comissões, documento com formato harmonizado que contém informação sobre todas as comissões cobradas no ano anterior pelos serviços associados a contas de pagamento, como é o caso das contas de depósito à ordem. Constatou que três instituições não enviaram o extrato a todos os clientes com conta de depósito à ordem, cinco não o fizeram no prazo legalmente previsto (durante o mês de janeiro de 2020), 120 emitiram o extrato de comissões com informação que não respeitava inteiramente os requisitos aplicáveis e 26 não adotaram a terminologia harmonizada na designação dos serviços associados às comissões cobradas. O Banco de Portugal avaliou ainda a forma como as 108 instituições que disponibilizaram o extrato de comissões aos seus clientes através de canais digitais adotaram as boas práticas que tinha transmitido no final de 2019 a esse respeito, tendo concluído que 97 instituições não as observaram integralmente.

O Banco de Portugal também detetou no decurso destas ações inspetivas que duas instituições não disponibilizaram extratos sobre a conta de depósito à ordem com a periodicidade mínima anual a clientes titulares de contas de depósitos à ordem que não foram movimentadas em 2019.

... Na fiscalização do quadro normativo aplicável ao crédito aos consumidores, a intervenção do Banco de Portugal centrou-se na comercialização destes contratos nos canais digitais, atenta a importância crescente destes canais, reforçada no contexto da pandemia.

Tendo por base a informação reportada pelas instituições ao abrigo do disposto na Carta Circular CC/2018/00000004, o Banco de Portugal analisou processos de comercialização de produtos de crédito aos consumidores que decorrem integralmente nos canais digitais. A análise em causa, que envolveu produtos comercializados por 82 instituições, abrangeu a verificação do cumprimento dos deveres de informação e de assistência ao consumidor e dos mecanismos destinados a garantir os direitos de livre revogação e de reembolso antecipado dos contratos de crédito, bem como os métodos destinados à confirmação da intenção do cliente de contratar os produtos de crédito.

Foi igualmente desenvolvida uma ação inspetiva a 18 instituições com o objetivo de verificar se a informação apresentada nas áreas de acesso livre dos respetivos sítios na internet a respeito dos produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel observava as regras aplicáveis.

O Banco de Portugal colocou em consulta pública entre 16 de março e 30 de abril de 2020 um conjunto de recomendações a observar pelas instituições na comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais. No passado dia 8 de julho, publicou estas recomendações na Carta Circular CC/2020/00000044. Estas recomendações tiveram por base as boas práticas transmitidas às instituições supervisionadas na comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais e as conclusões do parecer emitido pela EBA sobre a transparência da informação na contratação através de canais digitais.

..... No crédito à habitação e hipotecário, o Banco de Portugal dedicou particular atenção à verificação do cumprimento dos deveres de informação sobre as medidas de custo do crédito.

No primeiro semestre de 2020, realizou uma ação de inspeção às 103 instituições que comercializam crédito à habitação e hipotecário para avaliar a informação que é prestada aos clientes na FINE e nos contratos sobre as medidas de custo do crédito (MTIC e TAEG), em particular nas situações em que são comercializados outros produtos e serviços em associação ao crédito à habitação e hipotecário.

Foram igualmente realizadas ações de inspeção junto de duas instituições para verificar o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual no âmbito da comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário. A análise desenvolvida abrangeu a informação de carácter geral disponibilizada nos sítios na internet das duas instituições fiscalizadas, bem como a informação constante da FINE fornecida aos clientes.

Também se fiscalizou a informação prestada aos clientes bancários durante a vigência dos contratos de crédito à habitação e hipotecário por parte de cinco instituições. Para além de se ter verificado o cumprimento dos requisitos de informação do extrato que as instituições estão obrigadas a disponibilizar aos seus clientes, analisou-se a observância das regras específicas para a prestação de informação nas situações de reembolso antecipado do crédito, o incumprimento do crédito e regularização de situações de incumprimento.

... O Banco de Portugal analisa a informação reportada sobre a implementação do regime geral do incumprimento. No primeiro semestre, assistiu-se a um aumento do número de processos iniciados no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), quer no crédito aos consumidores, quer no crédito à habitação e hipotecário.

No crédito aos consumidores, as instituições reportaram 359 731 novos processos PERSI, mais 13% do que no segundo semestre de 2019, abrangendo 302 076 contratos de crédito e um montante em dívida de 785,8 milhões de euros. No mesmo período, concluíram 340 091 processos PERSI relativos a 272 629 contratos de crédito aos consumidores, correspondentes a um montante total em dívida de 726,9 milhões de euros; 41,1% destes processos foram encerrados com a regularização do incumprimento (42,7% no semestre anterior).

No crédito à habitação e hipotecário, as instituições iniciaram 37 357 processos PERSI, mais 11,2% do que no segundo semestre de 2019, envolvendo 30 827 contratos e um montante total em dívida de 1449,1 milhões de euros. No mesmo período, encerraram 35 411 processos PERSI, correspondentes a 26 708 contratos de crédito à habitação e hipotecário e a um montante total em dívida de 1271,7 milhões de euros; 69,6% foram concluídos com a regularização do incumprimento (68,3% no semestre anterior).

... O Banco de Portugal disponibiliza no Portal do Cliente Bancário o comparador de comissões, ferramenta que permite comparar as comissões relativas a serviços associados a contas de pagamento, atualizada em permanência com a informação reportada pelas instituições.

No comparador de comissões, estão disponíveis as 93 comissões cobradas por cerca de 200 entidades na prestação dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento e outros serviços relevantes no mercado nacional.

... No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal recebeu 10 184 reclamações de clientes bancários relativas à atuação das instituições. Em média, deram entrada cerca de 1700 reclamações por mês, o que representa um aumento de 12,5% em relação a 2019.

O crescimento do número de reclamações foi transversal a várias matérias, destacando-se o contributo das reclamações sobre matérias associadas à pandemia de COVID-19, designadamente sobre a aplicação das moratórias pública e privadas. Excluindo as reclamações sobre estas matérias, o número de reclamações recebidas pelo Banco de Portugal teria crescido 2,6% face à média mensal de 2019.

O contexto da pandemia de COVID-19 também se refletiu no tipo de canal usado pelos clientes bancários na apresentação de reclamações, tendo os canais digitais ganho preponderância face aos meios físicos. O Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) e o Portal do Cliente Bancário (PCB) a registaram, em conjunto, 71% das reclamações recebidas pelo Banco de Portugal no segundo trimestre de 2020, o que compara com 50% no primeiro trimestre.

Os depósitos bancários, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário continuaram a ser os produtos bancários em que se inseriram as matérias que mais reclamações motivaram, tendo representado respetivamente, 32%, 25% e 12% das reclamações recebidas no período.

Em comparação com a média semestral de 2019, o número de reclamações cresceu também em termos relativos nas principais matérias. Nos depósitos bancários, aumentou de 16 para 18 por cada 100 mil contas; no crédito aos consumidores, de 18 para 21 por cada 100 mil contratos; e, no crédito à habitação, de 50 para 60 por cada 100 mil contratos.

..... O Banco de Portugal emitiu 1310 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 141 instituições de crédito e sociedades financeiras, e instaurou 40 processos de contraordenação a 16 instituições.

A maior parte das determinações específicas e recomendações foi emitida com vista à correção de desconformidades detetadas em matéria de depósitos bancários (493 determinações e recomendações, remetidas a 120 instituições) e de crédito aos consumidores (314 determinações e recomendações, endereçadas a 91 instituições).

Os processos de contraordenação instaurados decorreram, sobretudo, da análise de reclamações de clientes bancários. As matérias que mais processos suscitaram foram relativas a depósitos bancários (17 processos envolvendo oito instituições), a crédito aos consumidores (oito processos abrangendo seis instituições) e a serviços de pagamento (seis processos envolvendo seis instituições).

..... No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal recebeu 277 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e decidiu 331 pedidos, dos quais aprovou 215 e recusou 116.

A 30 de junho de 2020, estavam registados junto do Banco de Portugal 4880 intermediários de crédito, mais 199 do que no final de 2019. Entre janeiro e o final de junho de 2020, o Banco de Portugal recebeu 2036 pedidos de alteração ao registo de intermediários de crédito e decidiu 2046. Recebeu ainda oito denúncias de que entidades não habilitadas para o efeito estariam a atuar como intermediários de crédito.

Ao longo do período em análise, o Banco de Portugal fiscalizou 25 suportes publicitários produzidos por intermediários de crédito. Na sequência da fiscalização à publicidade produzida pelos intermediários de crédito, o Banco de Portugal dirigiu dez determinações específicas a dez intermediários de crédito, exigindo a correção das irregularidades identificadas, e instaurou 12 processos de contraordenação a 11 intermediários de crédito. Recebeu 49 reclamações relacionadas com a atividade de intermediação de crédito, a maioria das quais relacionada com a intermediação de contratos de crédito aos consumidores (77,6%). Em 62,5% das reclamações encerradas não foram detetados indícios de infração por parte do intermediário de crédito; nos demais casos, a situação reclamada foi resolvida por iniciativa do intermediário de crédito ou após atuação do Banco de Portugal.

As entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal conferiram 1293 certificações profissionais no âmbito da comercialização de crédito hipotecário e da intermediação de crédito.

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal deferiu um pedido de certificação de uma entidade formadora que pretendia ministrar as formações cuja conclusão confere certificação profissional no âmbito da comercialização de crédito hipotecário e da intermediação de crédito, elevando para oito o número de entidades certificadas neste domínio.

Entre 1 de janeiro e 30 de junho, as entidades formadoras certificadas conferiram 559 certificações profissionais sobre a comercialização de crédito hipotecário, 313 sobre crédito aos consumidores e 421 sobre intermediação de crédito.

A supervisão comportamental em números **1.º sem. 2020**

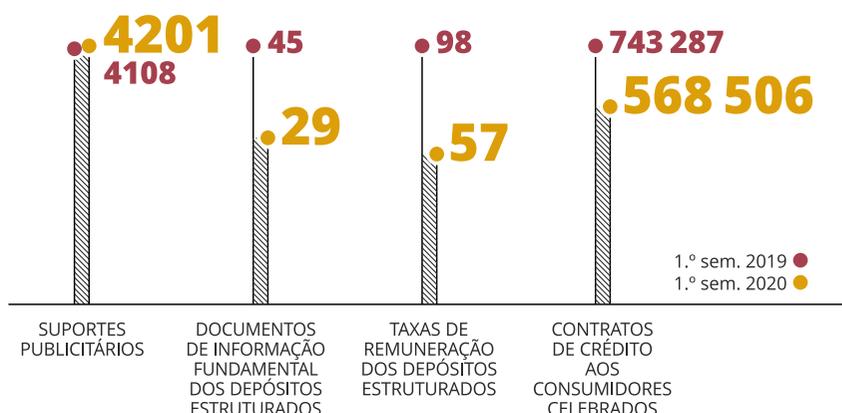
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Ações de inspeção

Instituições abrangidas



Fiscalização sistemática



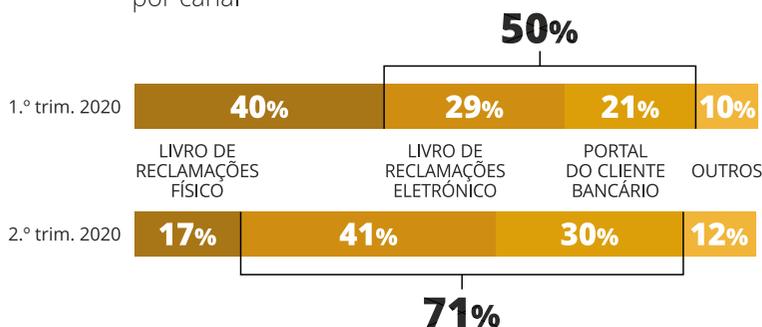
Reclamações relativas a instituições

RECEBIDAS DE CLIENTES BANCÁRIOS

média mensal



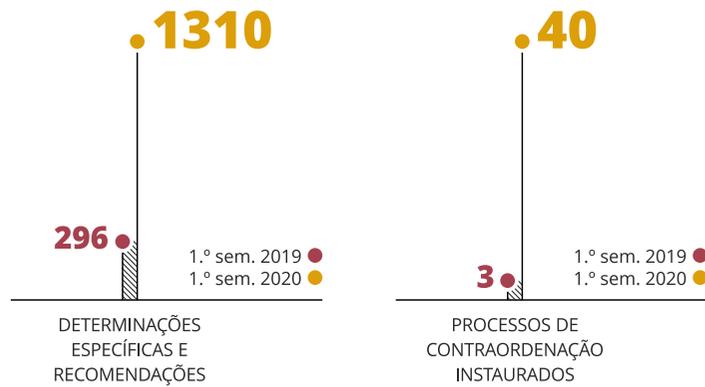
por canal



reclamações por cada 100 mil contratos/contas



Correção de irregularidades e sancionamento

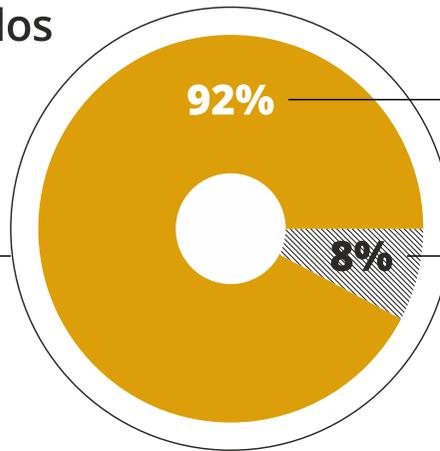


MORATÓRIAS DE CRÉDITO

ATÉ 31 AGO. 2020

Contratos abrangidos pelos pedidos de adesão e pelas moratórias

787 807
CONTRATOS ABRANGIDOS PELOS PEDIDOS DE ADESÃO



726 996
CONTRATOS ABRANGIDOS PELAS MORATÓRIAS

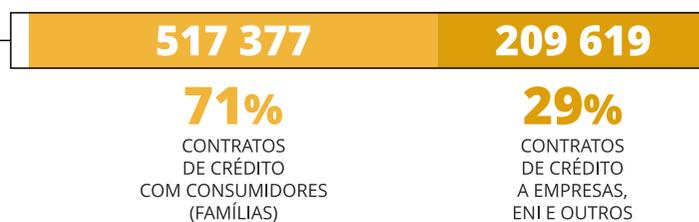
60 811
CONTRATOS ABRANGIDOS PELOS PEDIDOS EM APRECIÇÃO OU RECUSADOS

Contratos abrangidos pelas moratórias

POR TIPO DE CRÉDITO



POR TIPO DE CLIENTE

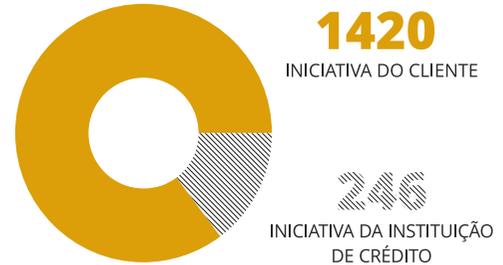
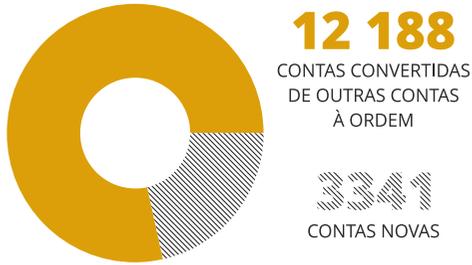


SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

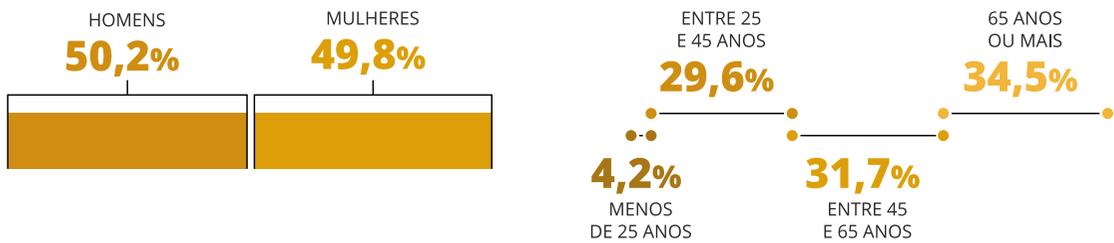
Evolução das contas

CONTAS CONSTITUÍDAS **15 529**

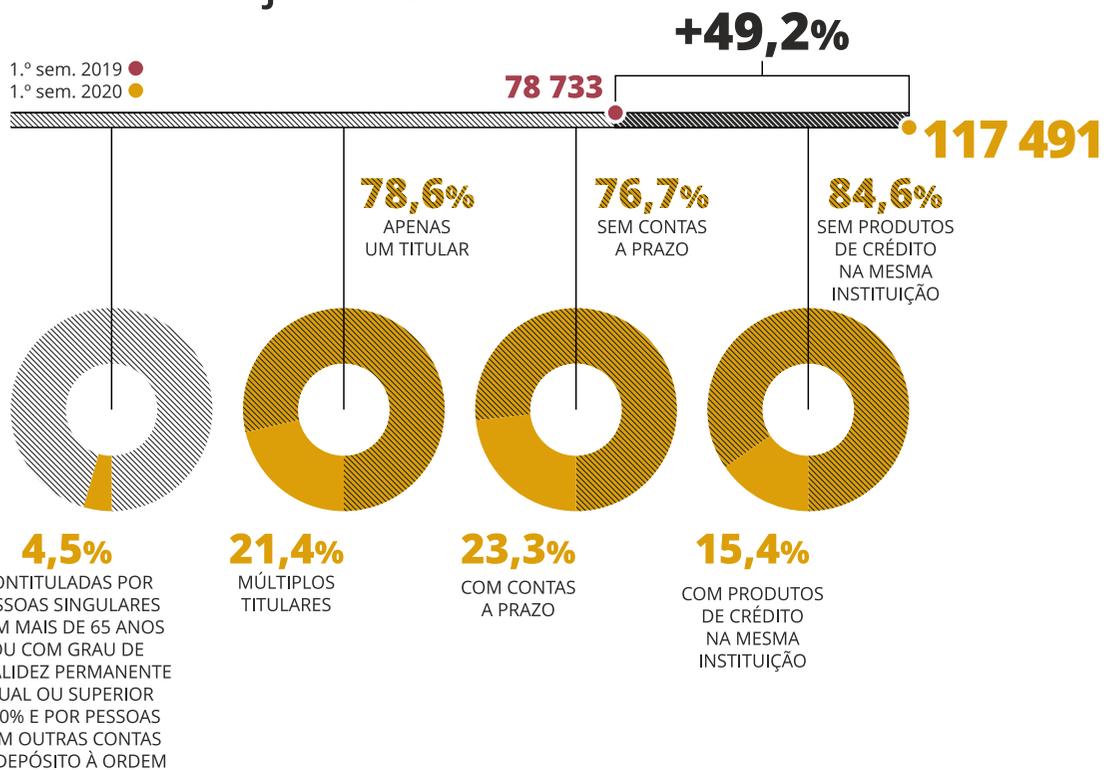
CONTAS ENCERRADAS **1666**



Contas constituídas no 1.º sem. 2020 | primeiros titulares



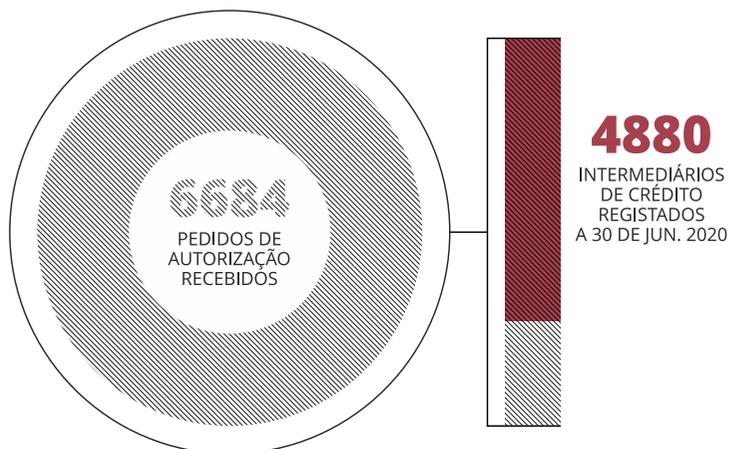
Contas a 30 jun. 2020



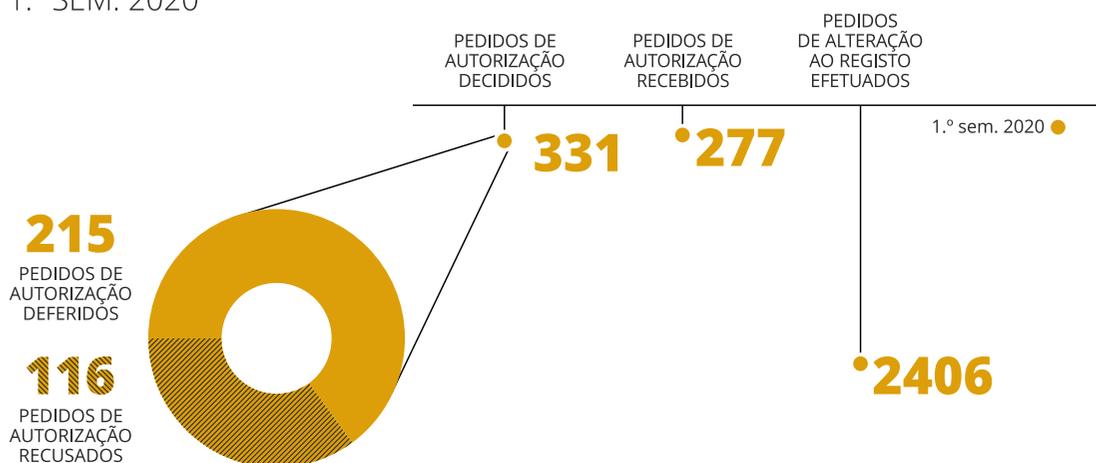
INTERMEDIÁRIOS DE CRÉDITO

Autorização e registo

DESDE 1 JAN. 2018



1.º SEM. 2020



O número de pedidos de autorização recebidos diminuiu 33,1% em relação ao segundo semestre de 2019, o que pode ser explicado, em grande medida, pelo impacto da pandemia sobre a atividade económica.

Supervisão, correção de irregularidades e sancionamento







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

- 1 Moratórias de crédito
- 2 Recurso acrescido aos canais digitais
- 3 Agenda internacional

A pandemia de COVID-19 gerou um contexto adverso com consequências muito negativas para as condições económico-financeiras das famílias e das empresas, suscitando a necessidade de adoção de medidas para mitigar os seus efeitos.

Uma dimensão importante da crise pandémica é o seu reflexo nas perdas significativas de rendimento que dificultam o reembolso atempado pelas famílias e empresas dos compromissos assumidos com contratos de crédito. Para prevenir o risco de incumprimento, em março de 2020, o legislador nacional aprovou um conjunto de medidas extraordinárias, das quais se destaca a adoção de um regime de moratória pública¹, prevendo a possibilidade de suspensão das prestações de reembolso dos créditos.

Também as instituições de crédito disponibilizaram moratórias privadas aos seus clientes, possibilitando a suspensão temporária do pagamento das prestações dos contratos de crédito não abrangidos pela moratória pública.

A moratória pública e as moratórias privadas que se enquadrem nas orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA) relativas a moratórias de crédito² não dão origem a incumprimento contratual ou à ativação de cláusulas de vencimento antecipado, não implicando, por isso, um registo de incumprimento na Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

No exercício das suas competências regulamentares, o Banco de Portugal estabeleceu deveres às instituições na prestação de informação aos seus clientes sobre as moratórias de crédito, de forma a promover o seu esclarecimento de forma transparente³. Determinou igualmente às instituições o reporte regular de informação ao Banco de Portugal sobre a aplicação das moratórias de crédito⁴.

No Portal do Cliente Bancário (PCB), o Banco de Portugal divulgou informação sobre as moratórias de crédito. Os conteúdos específicos disponibilizados explicam as características e os requisitos de acesso às moratórias de crédito e esclarecem os mutuários sobre os seus direitos e deveres. O Banco de Portugal respondeu ainda a pedidos de informação de clientes bancários sobre esta matéria.

No âmbito das suas competências de fiscalização, o Banco de Portugal analisou reclamações e realizou ações de inspeção aos sítios na internet das instituições para averiguar se a informação disponibilizada aos clientes bancários sobre as moratórias observava os requisitos estabelecidos nas normas legais e regulamentares aplicáveis.

O legislador adotou ainda um conjunto de medidas excecionais para promover a utilização dos canais digitais e mitigar as dificuldades de acesso presencial aos balcões das instituições. Destaca-se a decisão de suspender, durante a vigência do estado de emergência, a cobrança de comissões pela utilização e a realização de operações de pagamento através de canais digitais aos clientes bancários afetados pela pandemia. Em paralelo, o sistema bancário nacional, em articulação com o Banco de Portugal e com a SIBS decidiu aumentar o limite para a realização de pagamentos com cartão com a tecnologia *contactless*.

Estas medidas vieram intensificar a utilização dos canais digitais na aquisição de produtos e serviços bancários de retalho. Neste contexto, o Banco de Portugal reforçou a promoção da formação financeira digital dos clientes bancários.

1. Através do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, sucessivamente alterado pela Lei n.º 8/2020, de 10 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 26/2020, de 16 de junho, e pela Lei n.º 27-A/2020, de 24 de julho.

2. Orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA) relativas a moratórias públicas e privadas aplicadas a operações de crédito no contexto da pandemia COVID-19 (EBA/GL/2020/02).

3. Aviso n.º 2/2020, de 7 de maio.

4. Instrução n.º 13/2020, de 21 de maio.

O caráter universal desta pandemia faz apelo a uma maior cooperação internacional para partilha de experiências entre as autoridades de supervisão comportamental sobre as medidas de política adotadas para proteger os consumidores de produtos e serviços financeiros. O Banco de Portugal tem participado nesta reflexão, nomeadamente no âmbito da EBA, da FinCoNet e da OCDE.

1 Moratórias de crédito

1.1 Medidas excepcionais para clientes bancários

No contexto de pandemia de COVID-19, o legislador nacional aprovou um conjunto de medidas extraordinárias destinadas a apoiar famílias e empresas no reembolso de contratos de crédito, que entraram em vigor a 27 de março passado.

O acesso à moratória pública foi concedido aos consumidores afetados pela situação de pandemia, nomeadamente por se encontrarem em situação de isolamento profilático ou de doença, por terem sido colocados em redução do período normal de trabalho ou em suspensão do contrato de trabalho, em virtude de crise empresarial, ou por estarem em situação de desemprego. No âmbito da aplicação da moratória pública, foi conferida a possibilidade aos mutuários de solicitarem a suspensão do pagamento das prestações relativas aos contratos de crédito para habitação própria permanente, até ao dia 30 de setembro de 2020⁵. A possibilidade de suspensão do reembolso dos créditos até essa data foi também concedida às empresas, empresários em nome individual, instituições particulares de solidariedade social, associações sem fins lucrativos e outras entidades da economia social. Os mutuários puderam escolher entre a suspensão do reembolso do capital ou a suspensão do reembolso do capital e do pagamento dos juros, situação em que os juros capitalizam no valor do empréstimo.

Na implementação da moratória pública, as instituições foram obrigadas a aplicar as medidas de proteção no prazo máximo de cinco dias úteis após a receção dos documentos legalmente previstos.

As instituições de crédito também disponibilizaram aos seus clientes a possibilidade de suspenderem o pagamento das prestações associadas a contratos de crédito não abrangidos pela moratória pública, como contratos de crédito pessoal e automóvel ou contratos de crédito hipotecário que não se destinassem a financiar a aquisição de habitação própria permanente.

O legislador atribuiu ao Banco de Portugal o mandato de estabelecer deveres de informação às instituições para o esclarecimento dos clientes sobre a moratória pública, incumbindo-o ainda da fiscalização da sua aplicação.

O Banco de Portugal regulamentou a informação a ser prestada aos clientes bancários neste âmbito⁶. Para acompanhar a atuação das instituições, o Banco de Portugal definiu também a obrigação de reporte periódico de informação sobre a adesão às moratórias de crédito por parte das instituições⁷.

5. Aprovada pelo Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

6. Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020, de 7 de maio.

7. Instrução n.º 13/2020, de 21 de maio.

Às instituições foi estabelecido o dever de divulgar as moratórias junto dos clientes bancários e de fornecer informação sobre as características das diferentes moratórias que disponibilizam, identificando o seu carácter público ou privado, os requisitos e os procedimentos de adesão, bem como os impactos das moratórias no valor das prestações e no prazo de reembolso das operações de crédito. Também se estabeleceu que a divulgação dessa informação deveria ser assegurada nas agências, nos sítios na internet, no *homebanking* e nas aplicações móveis das instituições. Foi igualmente exigido às instituições que dispusessem de mecanismos de esclarecimento de dúvidas dos mutuários sobre as moratórias de crédito, designadamente através da disponibilização de uma secção dedicada às dúvidas mais frequentes com as respetivas respostas nos respetivos sítios na internet, de uma linha de atendimento ou de um *chat* personalizado.

Através do reporte quinzenal, o Banco de Portugal colige informação sobre os pedidos de adesão às moratórias apresentados pelos clientes bancários e os contratos abrangidos pelas moratórias, bem como sobre as medidas de apoio adotadas. As instituições estão igualmente obrigadas a reportar as situações em que foi recusada a aplicação da moratória em resultado do não preenchimento dos requisitos de acesso.

No passado mês de junho, o legislador estendeu o prazo de vigência da moratória pública até ao próximo dia 31 de março de 2021, permitindo aos clientes que retomem o reembolso do capital e o pagamento de juros (ou apenas o reembolso do capital, caso tenham continuado a pagar os juros) a partir de abril do próximo ano. O prazo para acesso a esta moratória foi também estendido até 30 de setembro de 2020⁸.

A partir de junho, a moratória pública, no caso dos consumidores, passou a abranger os contratos de crédito garantidos por hipoteca (incluindo os destinados a aquisição de habitação própria permanente), os contratos de locação financeira de imóveis destinados à habitação e os contratos de crédito aos consumidores destinados a financiar a educação, incluindo a formação académica e profissional. Os requisitos de acesso à moratória pública também foram flexibilizados, designadamente a condição referente à situação contributiva e tributária dos clientes bancários. Passaram a estar igualmente abrangidas as pessoas singulares que não tinham residência em Portugal e aquelas que tivessem sofrido uma quebra temporária de rendimentos de, pelo menos, 20% do rendimento global do respetivo agregado familiar em consequência da pandemia. As situações relacionadas com a quebra de rendimentos passaram a poder verificar-se não só quanto ao mutuário, mas também quanto a outros membros do seu agregado familiar.

1.2 Divulgação das medidas pelo Banco de Portugal

O acesso às moratórias de crédito depende da iniciativa dos clientes bancários que têm de o solicitar junto das instituições mutuantes. O Banco de Portugal promoveu a divulgação dos direitos excecionais concedidos aos clientes no reembolso dos contratos de crédito no âmbito das moratórias.

O PCB passou a divulgar, em área específica, informação relevante sobre a moratória de crédito pública e as moratórias privadas, explicando 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.

8. Decreto-Lei n.º 26/2020, de 16 de junho.

Figura I.1.1 • Portal do Cliente Bancário | Divulgação de informação sobre as moratórias de crédito

The screenshot shows the 'Portal do Cliente Bancário' interface. At the top, there is a navigation bar with the Banco de Portugal logo, the title 'Portal do Cliente Bancário', and options for 'IDIOMA' (set to 'POR') and 'PERGUNTAS FREQUENTES'. Below this is a menu with categories: 'DEPÓSITOS', 'CRÉDITOS', 'PAGAMENTOS', 'SERVIÇOS', and 'FORMAÇÃO FINANCEIRA'. A search bar labeled 'PESQUISAR' is also present.

The main content area features a breadcrumb trail: 'INÍCIO / COVID-19. MORATÓRIA PARA CONTRATOS DE CRÉDITO CELEBRADOS COM CLIENTES...'. The title of the page is 'COVID-19. Moratória para contratos de crédito celebrados com clientes bancários'.

The text explains that due to the public health emergency, support measures are in place for bank clients regarding credit obligations. It mentions the approval of a public moratorium via 'Decreto-Lei n.º 10-J/2020' and that banks have also voluntarily implemented private moratoriums for contracts not covered by the public one.

A moratória pública aplica-se aos seguintes contratos de crédito:

- Contratos de crédito hipotecário e contratos de locação financeira de imóveis destinados à habitação celebrados com consumidores;
- Contratos de crédito aos consumidores com finalidade educação, incluindo para formação académica e profissional;
- Contratos de crédito celebrados com empresas, empresários em nome individual, instituições particulares de solidariedade social, associações sem fins lucrativos e outras entidades da economia social.

As **moratórias privadas** aplicam-se a contratos de crédito celebrados com consumidores que não estão abrangidos pela moratória pública, como são os casos do crédito pessoal (com exceção dos contratos de crédito com finalidade educação), do crédito automóvel ou dos cartões de crédito.

At the bottom, there are three icons with corresponding text and 'LER MAIS' links:

- Crédito hipotecário e educação** (with a person icon)
- Crédito a empresas** (with a briefcase icon)
- Outros créditos** (with a hand icon)

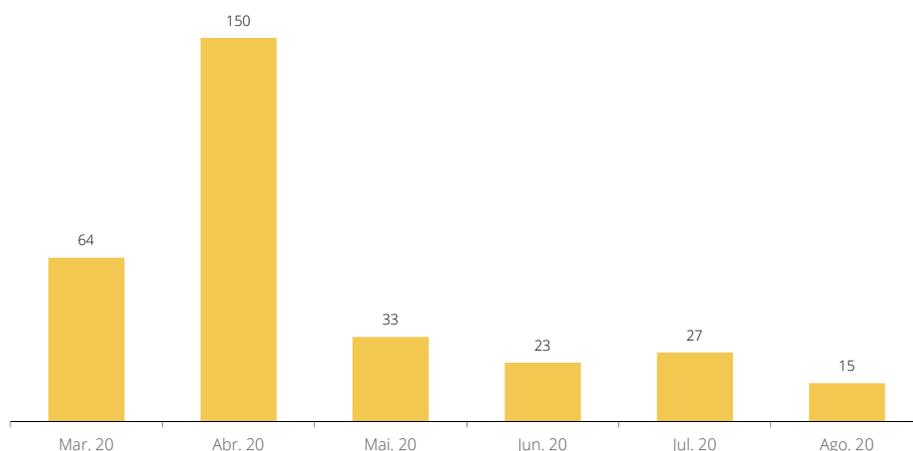
A footer note states: 'O Banco de Portugal divulga regularmente dados sobre a evolução das moratórias de crédito.'

Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/covid-19-moratoria-para-contratos-de-credito-celebrados-com-clientes-bancarios>).

Entre março e agosto, o Banco de Portugal recebeu 312 pedidos de informação de clientes bancários sobre moratórias de crédito, que representaram 14,8% do total de pedidos recebidos neste período.

A maior parte dos pedidos foram recebidos em abril, logo após a entrada em vigor das moratórias de crédito junto ao final de março (a moratória pública entrou em vigor a 27 de março). Em abril, foram recebidos 150 pedidos de informação (48,1% dos pedidos referentes às moratórias), seguindo-se o mês de março com 64 pedidos recebidos (20,5%). Nos meses seguintes, observou-se uma diminuição dos pedidos de informação apresentados ao Banco de Portugal face aos meses anteriores (33 pedidos recebidos em maio, 23 em junho, 27 em julho e 15 em agosto).

Gráfico I.1.1 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por mês de entrada
| Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

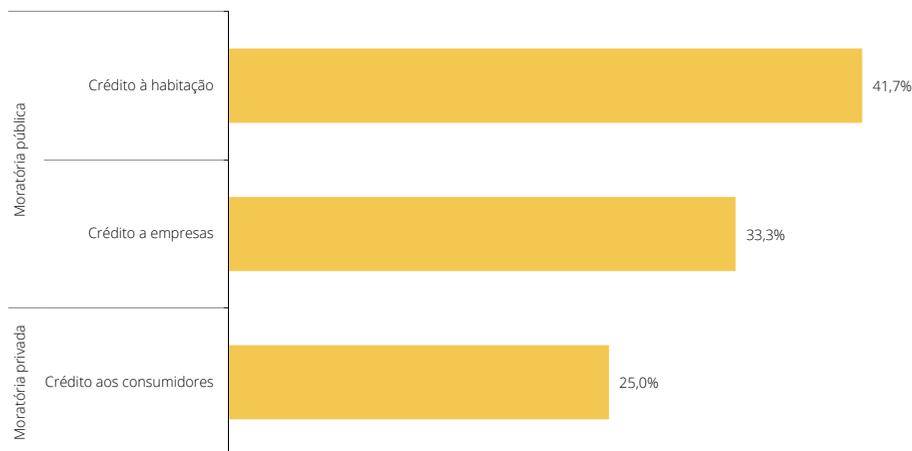
A maioria dos pedidos de informação incidu sobre a moratória pública (75%), destacando-se as questões referentes a crédito à habitação e a crédito a empresas, respetivamente, 41,7% e 33,3% dos pedidos de informação sobre as moratórias de crédito. Os pedidos de informação referentes a crédito aos consumidores no âmbito da moratória privada representaram 25% do total dos pedidos de informação sobre moratórias.

No crédito à habitação, assinalam-se as exposições relacionadas com (i) os requisitos de acesso e os procedimentos necessários para a aplicação da moratória, (ii) a aplicação da moratória a créditos que não destinados à aquisição ou construção de habitação própria permanente, nomeadamente outros créditos garantidos por hipoteca sobre o imóvel destinado a habitação própria permanente ou créditos bonificados (iii) a recusa de acesso ao regime de moratória, em particular com fundamento no incumprimento, por um período superior a 90 dias, do contrato de crédito à habitação, (iv) a aplicação da moratória a prestações vencidas em momento anterior à apresentação da declaração de adesão, (v) a alegada demora das instituições de crédito na apreciação da declaração de acesso à moratória e (vi) a aplicação do regime de moratória pública aos contratos de crédito celebrados após a entrada em vigor deste regime.

No âmbito do crédito a empresas destacam-se as matérias relacionadas com (i) os tipos de contrato de crédito abrangidos pela moratória pública, (ii) os requisitos de acesso e os procedimentos necessários para aplicação da moratória pública pelas instituições de crédito e (iii) o impacto das medidas de apoio previstas na moratória pública nos contratos de crédito titulados por empresas.

Os pedidos de informação relativos a contratos de crédito aos consumidores estão relacionados, no essencial, com (i) a não aplicação, numa primeira fase, da moratória pública a contratos de crédito aos consumidores, e (ii) os requisitos de acesso e procedimentos necessários para a aplicação das moratórias privadas disponibilizadas pelas instituições.

Gráfico I.1.2 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por matéria | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

1.3 Adesão dos clientes bancários às moratórias de crédito

O Banco de Portugal acompanha a evolução das moratórias de crédito através do reporte regular de informação pelas instituições. Imediatamente após a entrada em vigor da moratória pública, foi solicitado às instituições a prestação de informação sobre os pedidos de adesão recebidos dos clientes, os contratos abrangidos por moratórias (pública e privadas) e os pedidos recusados.

Com base na informação recebida das instituições, o Banco de Portugal tem divulgado no Portal do Cliente Bancário dados sobre a implementação das moratórias de crédito. Estes dados são da responsabilidade das instituições e estão sujeitos a revisões em função da conclusão dos processos de apreciação dos pedidos de adesão e da sua classificação pelas instituições. Neste relatório, são publicados dados para o período de março a agosto que incorporam revisões face aos dados anteriormente divulgados pelo Banco de Portugal. Os dados referem-se ao número de contratos abrangidos e não ao número de clientes.

De acordo com os dados disponíveis⁹, no período de 27 de março a 31 de agosto, os pedidos de adesão a moratórias de crédito abrangeram 787 807 contratos de crédito. Até essa data, foram aplicadas medidas de apoio previstas nas moratórias de crédito a 726 996 contratos, correspondendo os restantes contratos a situações que estavam ainda em apreciação no final de agosto de 2020 ou não preencheram as condições de acesso.

9. Reportados pelas instituições ao Banco de Portugal na primeira semana de setembro.

Quadro I.1.1 • Moratórias de crédito | Contratos abrangidos por pedidos de adesão e contratos abrangidos por moratórias, por tipo de crédito | Março a agosto de 2020

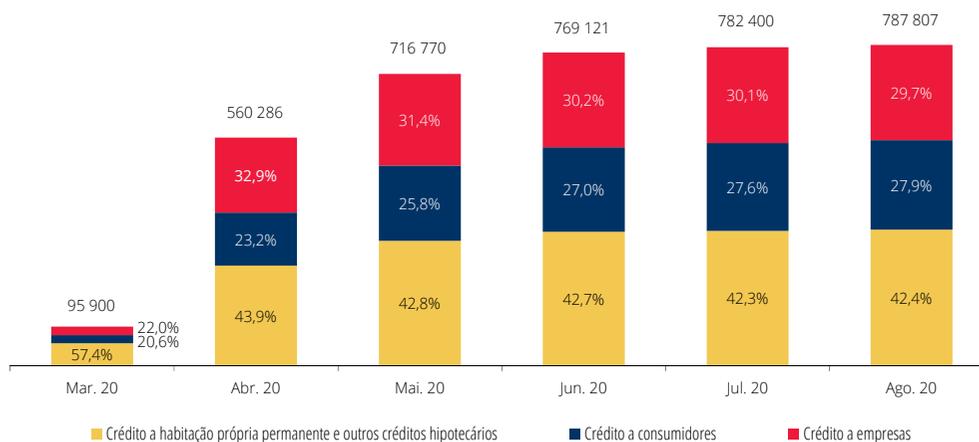
	Contratos abrangidos pelos pedidos de adesão a moratórias	Contratos abrangidos por moratórias
Crédito concedido para aquisição de habitação própria permanente e outros créditos hipotecários	334 185	312 179
Crédito a empresas, empresários em nome individual e outros	233 684	209 619
Crédito aos consumidores	219 938	205 198
Total	787 807	726 996

Fonte: Banco de Portugal.

A maior parte dos pedidos de adesão foram apresentados nos meses de abril e de maio, logo após a entrada em vigor, no final de março, das medidas de apoio. Nos meses subsequentes registaram-se ligeiros incrementos nos contratos abrangidos por moratórias.

Dos contratos de crédito abrangidos por pedidos de adesão às moratórias de crédito, 42,4% foram relativos a contratos de crédito destinados a habitação própria permanente e outros créditos hipotecários, 29,7% de crédito a empresas e 27,9% respeitaram a contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico I.1.3 • Moratórias de crédito | Evolução dos contratos abrangidos pelos pedidos de adesão | Valores em final de período | Março a agosto de 2020

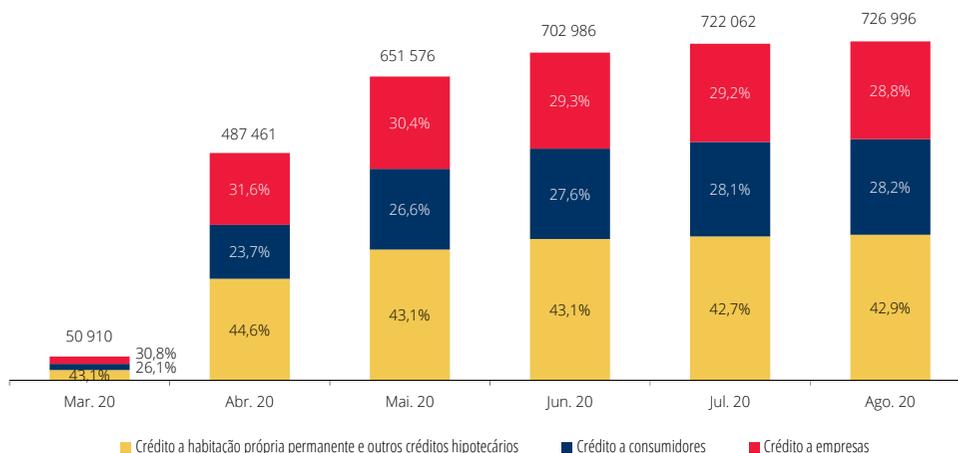


Fonte: Banco de Portugal.

A evolução dos contratos abrangidos por moratórias de crédito acompanhou de muito perto os pedidos de adesão apresentados, registando ligeiros incrementos depois de maio.

Dos contratos de crédito abrangidos por moratórias, 42,9% respeitaram a contratos de crédito concedidos para aquisição de habitação própria permanente e outros créditos hipotecários, sendo 28,8% relativos a contratos de crédito a empresas, empresários em nome individual e outros e 28,2% relativos a contratos de crédito aos consumidores.

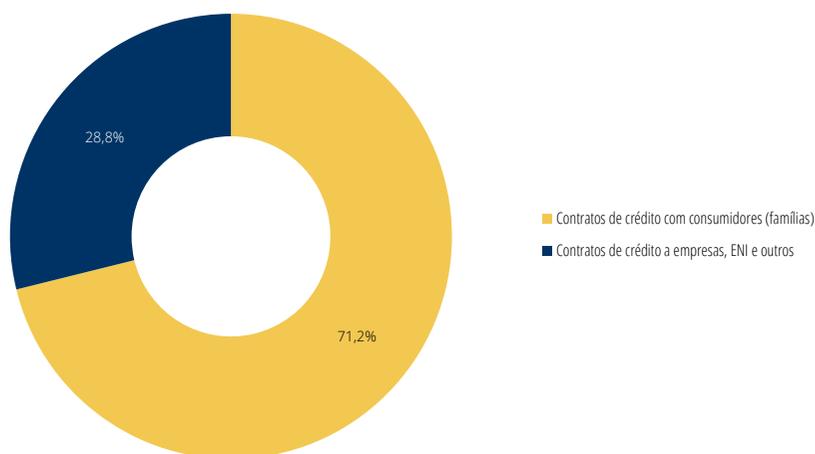
Gráfico I.1.4 • Moratórias de crédito | Evolução dos contratos de crédito abrangidos por moratórias | Valores em final de período | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Relativamente ao tipo de beneficiário das moratórias de crédito, destacam-se os consumidores (famílias), que, até ao final de agosto, eram mutuários de 71,2% dos contratos abrangidos pelas medidas de apoio aplicadas, enquanto as empresas, empresários em nome individual e outras entidades representavam 28,8%.

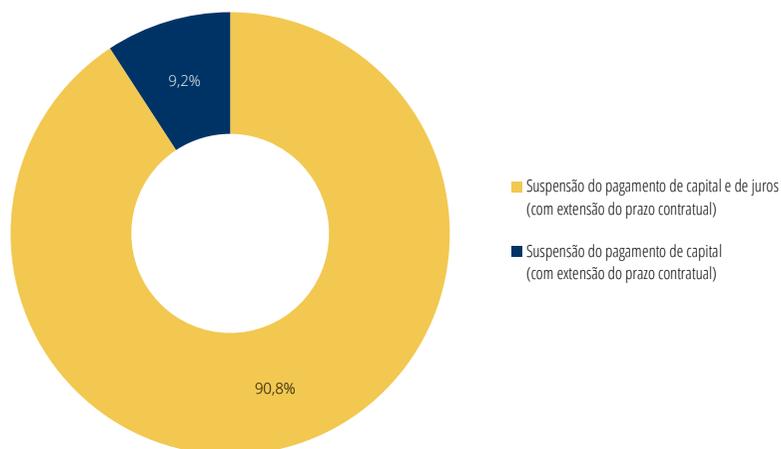
Gráfico I.1.5 • Moratórias de crédito | Contratos abrangidos pelas moratórias, por tipo de cliente | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

No que respeita às medidas de apoio aplicadas a consumidores, no âmbito da moratória pública, a suspensão do pagamento de capital e juros foi a medida mais frequentemente aplicada pelas instituições (90,8%), seguida pela suspensão do pagamento de capital relativo à operação de crédito (9,2%).

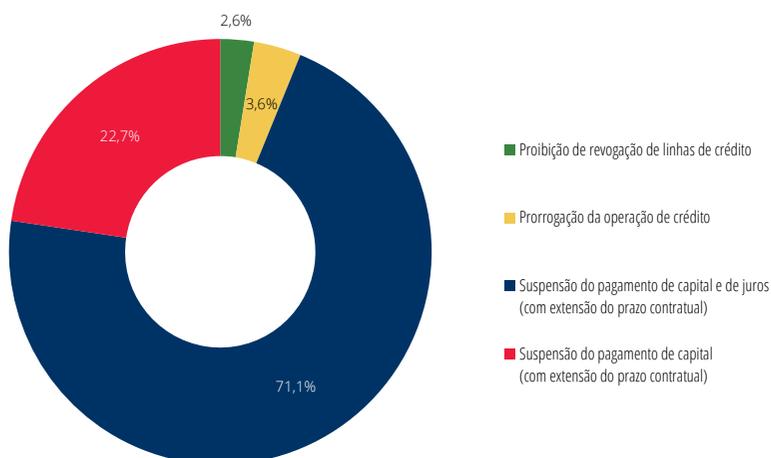
Gráfico I.1.6 • Moratória pública – Consumidores | Medidas de apoio | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

No que respeita às medidas de apoio aplicadas a empresas, empresários em nome individual e outros beneficiários, no âmbito da moratória pública, a suspensão do pagamento de capital e juros foi a medida mais frequentemente aplicada pelas instituições (71,1%), seguida pela suspensão do pagamento de capital relativo à operação de crédito (22,7%). Em 3,6% dos casos os contratos foram abrangidos pela prorrogação da operação de crédito e em 2,6% pela proibição de revogação de linhas de crédito.

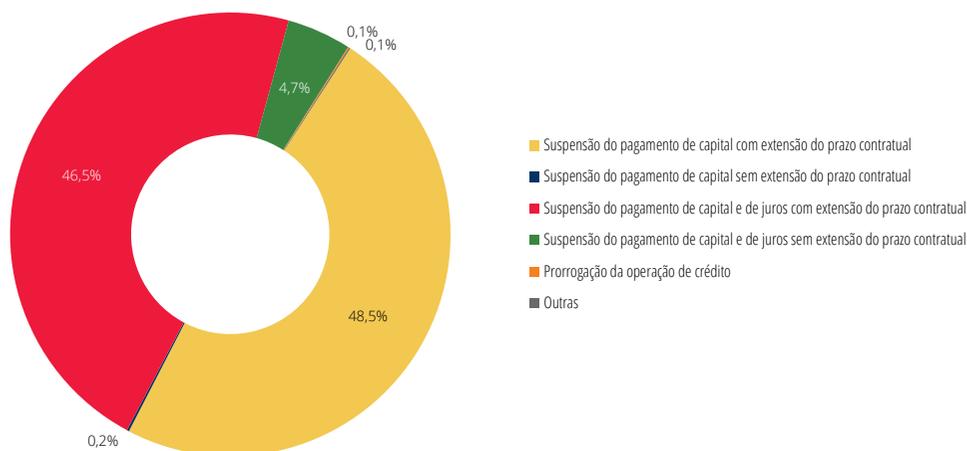
Gráfico I.1.7 • Moratória pública – Empresas, ENI e Outros | Medidas de apoio | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Relativamente às medidas de apoio aplicadas no âmbito das moratórias privadas, em 48,5% dos casos acordou-se a suspensão do pagamento de capital com extensão do prazo contratual e em 46,5% das situações a carência de capital e de juros com extensão do prazo foi a medida de apoio aplicada.

Gráfico I.1.8 • Moratórias privadas | Medidas de apoio | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

A informação reportada pelas instituições referente ao período até ao final de agosto indica que à generalidade (92%) dos contratos abrangidos por pedidos de adesão às moratórias foram aplicadas medidas de apoio, estando os restantes contratos ainda em apreciação ou sido recusados.

Nos pedidos de adesão à moratória pública submetidos por consumidores, verifica-se que, de entre os motivos indicados pelas instituições como fundamento para a recusa, podendo existir mais do que um em simultâneo, os mais frequentes foram a existência de situação irregular junto da Autoridade Tributária e da Segurança Social e a existência de registo de incumprimento por período superior a 90 dias na Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) do Banco de Portugal.

Nos pedidos de adesão à moratória pública submetidos por empresas, os principais motivos de recusa foram a existência de registo de incumprimento por período superior a 90 dias na Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) do Banco de Portugal, de situação irregular da empresa junto da Autoridade Tributária e da Segurança Social e da empresa não ter a sua sede ou não exercer atividade económica em Portugal.

1.4 Avaliação da informação prestada aos clientes pelas instituições

O Banco de Portugal avaliou o cumprimento pelas instituições dos deveres de informação e de assistência aos clientes sobre as condições de acesso e as características da moratória pública e das moratórias privadas. Realizou para esse efeito uma inspeção aos sítios na internet de 99 instituições que representam a quase totalidade dos contratos passíveis de ser abrangidos pela moratória pública e pela moratória privada. Na sequência desta inspeção, o Banco de Portugal exigiu a correção das irregularidades detetadas através de 278 determinações específicas dirigidas a 97 instituições.

As instituições são obrigadas a disponibilizar aos seus clientes informação sobre as moratórias de crédito, incluindo os contratos de crédito abrangidos, as condições de acesso, o processo de adesão, os tipos, a duração e os impactos das moratórias no serviço da dívida da operação de crédito. O Banco de Portugal definiu igualmente que essa informação deve ser disponibilizada em local de

destaque, nos locais de atendimento ao público, na página de entrada dos seus sítios na internet, no *homebanking* ou nas aplicações móveis. Adicionalmente, caso a moratória lhe seja aplicada, o cliente deve ser informado sobre os respetivos impactos no contrato de crédito abrangido e, caso seja recusada, a instituição deve referir os fundamentos que motivaram essa decisão. No caso das instituições que aderiram a moratórias privadas, deve ser disponibilizado um formulário para adesão dos clientes bancários, no qual são explicitadas as medidas abrangidas e os respetivos impactos.

As instituições têm também de cumprir um dever geral de assistência aos clientes, disponibilizando mecanismos adequados para o esclarecimento de dúvidas respeitantes à aplicação das moratórias de crédito, através da disponibilização, em local fácil e permanentemente acessível (como os respetivos sítios na internet), de uma secção de respostas a perguntas frequentes sobre a aplicação das moratórias, de uma linha de atendimento telefónico ou de um *chat* personalizado.

Quadro I.1.2 • Moratórias de crédito | Ações de inspeção à distância aos sítios na internet | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Moratórias de crédito	À distância	99
Disponibilização de informação em local de destaque		
Identificação clara da natureza da moratória		
Requisitos de informação sobre a moratória pública		
Requisitos de informação sobre as moratórias privadas		
Formulário de adesão às moratórias privadas		
Dever de assistência		

Fonte: Banco de Portugal.

Nas ações de inspeção realizadas aos sítios na internet, foram avaliados os seguintes deveres:

- **A disponibilização de informação em local de destaque**, tendo sido analisada se a prestação de informação sobre as moratórias de crédito era efetuada na página de entrada dos sítios na internet das instituições, com destaque.

Verificou-se que todas as instituições analisadas, quando aplicável, prestam informação na página de entrada dos seus sítios na internet sobre a moratória pública (para consumidores e para empresas), em local de destaque. Já no caso das moratórias privadas, observou-se que uma instituição não divulgava informação, ainda que tenha aderido à mesma, e que, no caso de outras duas instituições, essa informação não era apresentada em local de destaque na página de entrada do respetivo sítio na internet.

- **A identificação clara da natureza da moratória**, tendo sido analisado se a informação relativa às moratórias pública e privadas era apresentada separadamente e com o devido enquadramento.

Em todos os *sites* de internet das instituições, a informação relativa às moratórias de crédito era apresentada separadamente, garantindo, assim, clareza quanto à natureza da moratória a que a informação se reporta.

- **O respeito pelos requisitos de informação sobre a moratória pública**, tendo sido analisado se estava a ser corretamente transmitida ao cliente bancário toda a informação sobre as operações abrangidas pela moratória, designadamente informação quanto aos potenciais beneficiários,

aos requisitos de elegibilidade, ao processo e ao prazo de adesão, às medidas abrangidas pela moratória, à duração das medidas de apoio e aos impactos decorrentes da aplicação da moratória no valor das prestações e no prazo de reembolso das operações de crédito.

Verificou-se o incumprimento de algum destes requisitos de informação em 92 das instituições analisadas num universo de 96 que devem prestar esta informação¹⁰.

- **O respeito pelos requisitos de informação sobre as moratórias privadas**, tendo sido analisado se estava a ser corretamente transmitida ao cliente bancário a informação sobre as operações abrangidas pelas moratórias, os potenciais beneficiários, os requisitos de elegibilidade, o processo e o prazo de adesão, os tipos de moratória, as medidas abrangidas, a duração de cada moratória e os impactos decorrentes da aplicação da moratória no valor das prestações, o prazo de reembolso e as garantias prestadas no âmbito das operações de crédito.

Relativamente à divulgação de informação sobre as moratórias privadas, verificou-se que 93 das 98 instituições registavam irregularidades no cumprimento integral destes requisitos.

- **A disponibilização de formulário de adesão às moratórias privadas**, tendo sido analisado se as instituições que aderiram a moratórias privadas disponibilizam um formulário para adesão dos clientes bancários, no qual são explicitadas as medidas abrangidas pelas moratórias e os respetivos impactos e se permite aos clientes indicar as opções pretendidas.

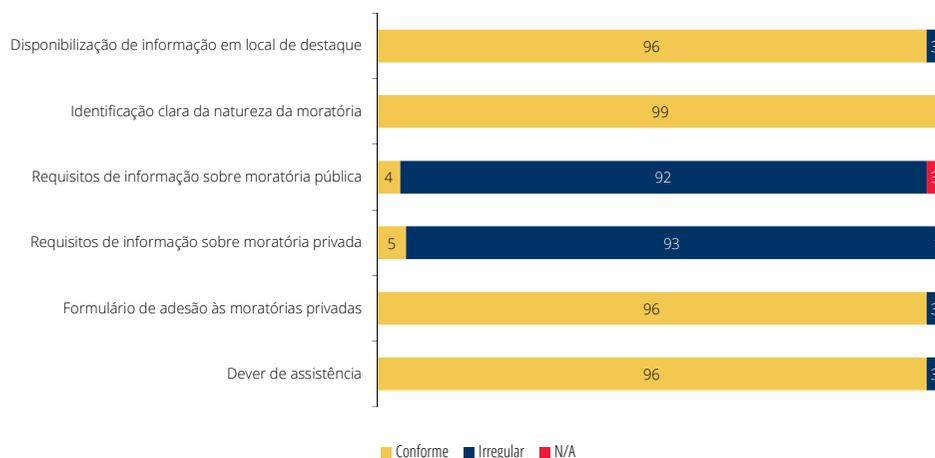
Verificou-se que 96 das 99 instituições disponibilizavam o formulário de adesão dos clientes bancários a moratórias privadas. Dessas, 89 faziam-no através do respetivo sítio na internet e sete através da sua *homebanking*. Adicionalmente, duas instituições não disponibilizavam o formulário através de qualquer suporte acessível ao cliente bancário e uma instituição disponibilizava um formulário de adesão a moratórias privadas através do respetivo sítio na internet, mas que não cumpria com os requisitos de informação previstos.

- **O cumprimento do dever de assistência aos clientes**, tendo sido analisado se as instituições asseguram mecanismos que permitam o esclarecimento de dúvidas dos clientes bancários sobre a aplicação das moratórias de crédito, designadamente através da disponibilização, em local fácil e permanentemente acessível, de uma secção de perguntas frequentes sobre a aplicação das moratórias de crédito, no respetivo sítio na internet, de uma linha de atendimento ou de um *chat* personalizado.

Relativamente ao dever de assistência, observou-se que 96 das 99 instituições disponibilizavam mecanismos para o esclarecimento de dúvidas sobre a aplicação das moratórias de crédito. Adicionalmente, verificou-se que três instituições não disponibilizavam qualquer mecanismo para o esclarecimento de dúvidas sobre a aplicação das moratórias de crédito, não dando, assim, cumprimento ao dever de assistência.

10. Importa sublinhar que três das instituições fiscalizadas não comercializam produtos abrangidos pela moratória pública, nomeadamente crédito à habitação própria permanente, razão pela qual não apresentam informação relativa a essa mesma moratória.

Gráfico I.1.9 • Moratórias de crédito | Instituições abrangidas por ações de inspeção, por matéria | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Na sequência das ações de inspeção realizadas sobre as moratórias de crédito, o Banco de Portugal dirigiu 278 determinações específicas e recomendações a 97 instituições para correção das irregularidades detetadas, relacionadas, sobretudo, com a inobservância dos deveres de informação aos clientes sobre a moratória pública.

Quadro I.1.3 • Moratórias de crédito | Determinações específicas | 1.º semestre de 2020

Matéria	Número	Instituições abrangidas
Informação sobre a moratória pública	176	92
Informação sobre as moratórias privadas	93	93
Dever de assistência	3	3
Divulgação das moratórias	3	3
Formulário de adesão a moratórias privadas	3	3
Total	278	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 97 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas relativamente a:

- **Divulgação de informação sobre a moratória pública**, uma vez que as instituições que comercializem operações de crédito abrangidas pela moratória pública devem prestar aos seus clientes informação sobre as regras aplicáveis a essa moratória, designadamente quanto às operações de crédito abrangidas, aos requisitos de acesso, às medidas aplicáveis ou à duração da moratória, entre outros elementos¹¹.

11. Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020.

- **Divulgação de informação sobre as moratórias privadas**, uma vez que as instituições que tenham aderido a uma moratória privada devem prestar aos seus clientes informação sobre as regras aplicáveis a essa moratória, designadamente quanto às operações de crédito abrangidas, aos requisitos de acesso, às medidas aplicáveis ou à duração da moratória, entre outros elementos¹². As medidas sancionatórias emitidas pretendem assegurar a prestação de informação completa aos clientes sobre a moratória privada a que a instituição tenha aderido, em cumprimento dos respetivos requisitos.
- **Dever de assistência aos clientes sobre as moratórias**, pois as instituições devem assegurar o esclarecimento de dúvidas, colocadas pelos clientes, sobre as moratórias, mediante a disponibilização, em local fácil e permanentemente acessível, designadamente no respetivo sítio na internet, de uma secção de perguntas frequentes sobre a aplicação da moratória pública e das moratórias privadas a que tenham aderido¹³.
- **Divulgação de informação sobre as moratórias em local de destaque**, uma vez que as instituições que comercializem operações de crédito abrangidas pela moratória pública ou por moratórias privadas a que tenham aderido devem disponibilizar informação sobre as moratórias em local de destaque na página de entrada dos seus sítios na internet, bem como no *homebanking* e nas aplicações móveis, quando existam.
- **Disponibilização de formulário de adesão a moratórias privadas**, pois as instituições aderentes devem disponibilizar um formulário para que os seus clientes possam aceder à moratória. No formulário em causa, devem ser explicitadas as medidas abrangidas pela moratória privada e os respetivos impactos, permitindo que os clientes indiquem as opções pretendidas.

1.5 Análise das reclamações sobre moratórias

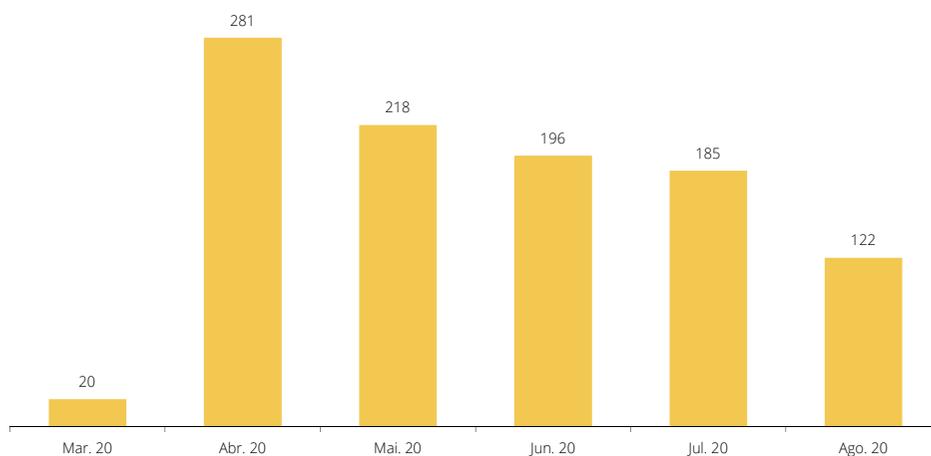
O Banco de Portugal recebeu reclamações de clientes bancários sobre as moratórias de crédito. Até ao final de agosto, ascenderam a um total de 1022 reclamações. Estas reclamações corresponderam a cerca de 10% do total das reclamações recebidas pelo Banco de Portugal entre março e agosto de 2020.

O maior número de reclamações entradas verificou-se em abril e maio, logo após a entrada em vigor das moratórias de crédito, correspondendo a 27,5% e 21,3% do total de reclamações sobre as moratórias recebidas até final de agosto, respetivamente. Nos meses seguintes, registou-se um decréscimo gradual das reclamações recebidas sobre as moratórias de crédito.

12. Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020.

13. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020.

Gráfico I.1.10 • Moratórias de crédito | Reclamações, por mês de entrada | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Até final de agosto de 2020, 61,1% das reclamações relativas às moratórias de crédito incidiram sobre a moratória pública e as restantes 38,9% sobre as moratórias privadas.

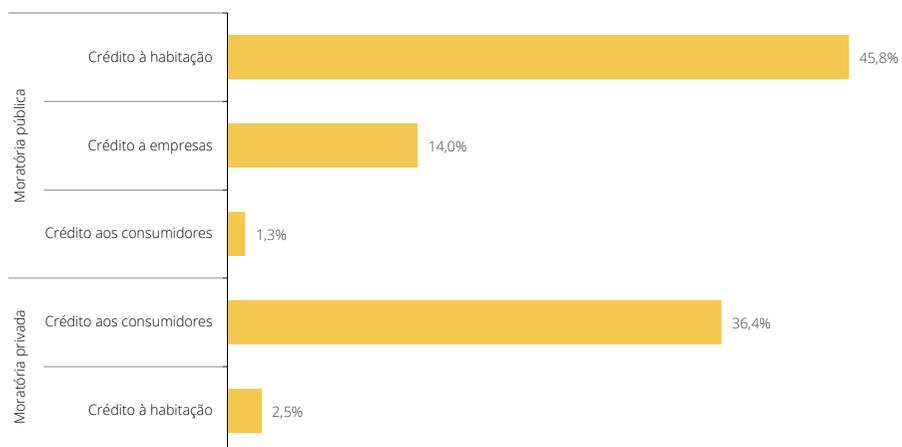
Por tipo de crédito, destacam-se as reclamações relativas a crédito à habitação e hipotecário, que corresponderam a 48,3% das reclamações recebidas sobre as moratórias de crédito, seguindo-se as reclamações referentes a crédito aos consumidores (37,7%) e ainda crédito a empresas (14%).

As reclamações sobre a **moratória pública** nos contratos de **crédito à habitação**, correspondentes a 45,8% do total de reclamações sobre moratórias, estiveram sobretudo relacionados com (i) o não cumprimento, por parte das instituições de crédito, do prazo de resposta ao pedido de acesso à moratória, designadamente devido a constrangimentos operacionais, (ii) a recusa do acesso à moratória, nomeadamente com fundamento no incumprimento de outros contratos de crédito e (iii) a cobrança de prestações na pendência da moratória.

Nas reclamações sobre a **moratória pública** aplicada a contratos de **crédito a empresas** assumiram preponderância as questões respeitantes (i) ao não cumprimento, por parte das instituições de crédito, do prazo de resposta ao pedido de acesso à moratória, (ii) à recusa do acesso à moratória e (iii) à cobrança de prestações na pendência da moratória.

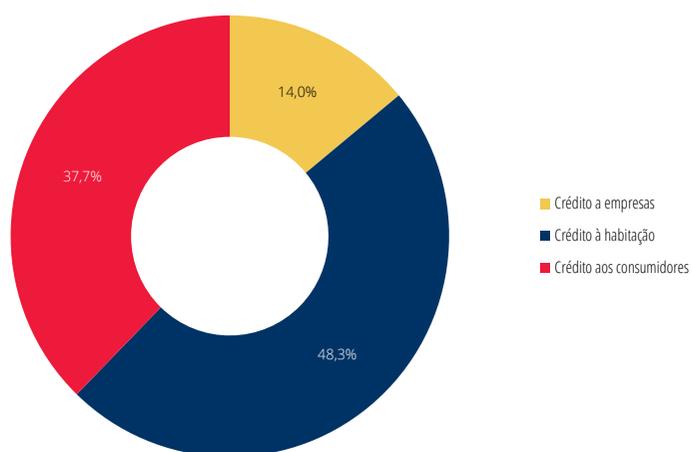
As matérias de maior frequência no âmbito das **moratórias privadas** nos contratos de **crédito aos consumidores**, correspondentes a 36,4% das reclamações sobre moratórias, foram (i) o âmbito de aplicação das moratórias privadas, em particular as razões pelas quais as instituições de crédito aplicaram a moratória privada, quando tinha sido solicitado o acesso à moratória pública, (ii) a ausência de resposta, por parte das instituições de crédito, aos pedidos de acesso à moratória privada e (iii) a recusa no acesso à moratória privada, com fundamento no incumprimento de outros contratos de crédito.

Gráfico I.1.11 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.1.12 • Moratórias de crédito | Reclamações, por produto | Março a agosto de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

2 Recurso acrescido aos canais digitais

A inovação tecnológica tem estimulado a crescente utilização dos canais digitais na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho, proporcionando reconhecidos benefícios aos clientes bancários, nomeadamente uma maior conveniência e rapidez na contratação¹⁴. Os efeitos da situação de pandemia de COVID-19, nomeadamente a necessidade de adoção de medidas sanitárias, em particular o confinamento e o distanciamento social, vieram acelerar a tendência que já se vinha a verificar de aumento da utilização daqueles canais. O processo de digitalização tem sido identificado como muito relevante para, nesta nova situação, ser assegurada a continuidade do acesso aos serviços financeiros¹⁵, em particular aos bancários de retalho, permitindo atenuar os impactos da crise pandémica.

Neste contexto, a Autoridade Bancária Europeia (EBA) recomendou¹⁶, logo em março, aos decisores de política a adoção de medidas sobre o funcionamento dos serviços de pagamento na União Europeia que incentivassem os pagamentos sem contacto e os pagamentos remotos. Os prestadores de serviços de pagamento que facilitassem a realização de pagamentos sem a necessidade de contacto físico, utilizando nomeadamente a isenção à aplicação de autenticação forte prevista nas normas europeias¹⁷ e o limite máximo previsto para essa isenção, ou seja 50 euros por transação. As recomendações da EBA dirigiram-se também aos consumidores no sentido de estarem informados para se protegerem de eventuais fraudes e outros riscos, num momento de aumento de compras através da internet. Os consumidores foram incentivados a seguirem as boas práticas de acesso aos produtos e serviços bancários através de canais digitais que a EBA tinha já anteriormente divulgado¹⁸.

Para apoiar o recurso acrescido aos canais digitais, o legislador nacional adotou, neste período, medidas excecionais para incentivar a utilização dos instrumentos de pagamento eletrónicos, como os pagamentos baseados em cartões, em detrimento dos meios de pagamento tradicionais, como as notas e moedas. Assim, foi suspensa a cobrança da componente fixa de qualquer comissão por operação e foram proibidos os aumentos nas componentes variáveis das comissões por operação e a cobrança de novas comissões fixas ou variáveis relativas à aceitação de operações de pagamento com cartão efetuadas em terminais de pagamento automático. Estas medidas vigoraram até 30 de junho¹⁹.

Por outro lado, o sistema bancário nacional, em articulação com o Banco de Portugal e com a SIBS, decidiu aumentar de 20 euros para 50 euros o limite para a realização de pagamentos com cartão com a tecnologia *contactless*²⁰.

14. *Relatórios de Supervisão Comportamental de 2018 e de 2019 e Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental do 1.º semestre de 2019.*

15. Relatório publicado pelo G20/GPFI, *G20 High-Level Policy Guidelines on Digital Financial Inclusion for Youth, Women and SMEs.*

16. European Banking Authority (EBA) *Statement on consumer and payment issues in light of COVID-19.*

17. Regulamento Delegado (UE) 2018/389 da Comissão Europeia.

18. Autoridade Bancária Europeia (EBA) *Dicas importantes para se proteger quando escolhe serviços bancários nos canais digitais* disponível no Portal do Cliente Bancário (https://cliente.bancario.bportugal.pt/sites/default/files/relacionados/noticia/EBA_ServicosBancarios-CanaisDigitais_0.pdf).

19. Ao abrigo do Decreto-Lei n.º 10-H/2020, de 26 de março.

20. Tal como comunicado em <https://www.bportugal.pt/comunicado/vai-ser-possivel-efetuar-pagamentos-sem-contacto-ate-50-euros>.

Figura I.2.1 • Portal do Cliente Bancário | Pagamentos “sem contacto”



Fonte: Banco de Portugal (<https://www.bportugal.pt/comunicado/privilegie-pagamentos-sem-contacto-sao-comodos-e-seguros>).

Aos consumidores mais afetados pela crise pandémica (em situação de desemprego, com quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20%, ou com infeção por COVID-19) foi decidido possibilitar a suspensão da cobrança de comissões nas operações de pagamento através das plataformas digitais dos prestadores de serviços de pagamentos²¹.

O Banco de Portugal promoveu a divulgação destas medidas excecionais de proteção dos clientes bancários no Portal do Cliente Bancário, através da publicação de notícias e conteúdos explicativos. Num contexto de maior recurso aos canais digitais, as iniciativas de formação financeira digital do Banco de Portugal foram reforçadas para sensibilizar os clientes bancários para os cuidados a observar nestes canais, no acesso a produtos e serviços bancários. Reconhecendo-se que os clientes bancários passaram a estar mais expostos a riscos de fraude e cibersegurança, o Banco de Portugal desenvolveu ações de sensibilização através do PCB para promover uma utilização segura dos canais digitais, dando também continuidade à campanha de educação financeira digital *#ficaadica*, com conselhos relacionados com os cuidados a ter na realização de operações bancárias e compras através da internet e das aplicações móveis.

21. Ao abrigo da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril.

Figura I.2.2 • Portal do Cliente Bancário | Segurança digital

The image shows a screenshot of the Banco de Portugal Client Portal website. The header includes the logo 'BANCO DE PORTUGAL EUROSISTEMA', the title 'Portal do Cliente Bancário', and navigation options for 'IDIOMA' (set to 'POR') and 'PERGUNTAS FREQUENTES' and 'GLOSSARIO'. A main navigation bar contains links for 'DEPÓSITOS', 'CRÉDITOS', 'PAGAMENTOS', 'SERVIÇOS', and 'FORMAÇÃO FINANCEIRA', along with a search bar labeled 'PESQUISAR'. The main content area features a large background image of hands using a tablet and a coffee cup. The heading 'Segurança digital' is prominently displayed, followed by the text 'Faça operações bancárias e compras na internet e nas apps em segurança'. A 'SABER MAIS' button is positioned below this text. At the bottom, there are three featured articles: 'Segurança digital' (with a sub-headline 'Faça operações bancárias e compras na internet e nas...'), 'Conheça os seus direitos quando faz pagamentos na Europa', and 'Vai contratar um crédito numa loja ou num stand?' (with a sub-headline 'Eis 5 informações que deve ter em conta').

Fonte: Banco de Portugal (<https://clientebancario.bportugal.pt/seguranca-digital-porque-e-importante>).

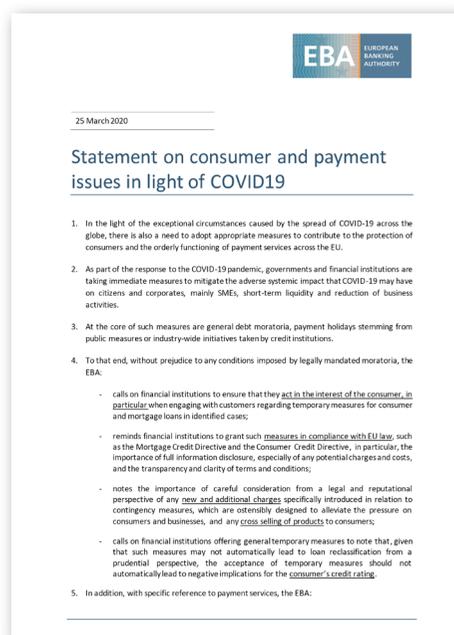
3 Agenda internacional

A supervisão comportamental acompanhou a adoção e implementação de medidas de mitigação das consequências da pandemia para os clientes bancários. Pela dimensão global desta crise e pela transversalidade dos desafios colocados aos consumidores de produtos e serviços bancários, desenvolveu-se ao longo do período em análise uma reflexão e diálogo aprofundados entre reguladores e supervisores de conduta a nível internacional.

Logo em março, a Autoridade Bancária Europeia (EBA) sinalizou a importância da adoção de medidas específicas de proteção dos clientes²². Em particular, a EBA promoveu a implementação de moratórias de crédito, apelando a que as instituições atuem sempre no melhor interesse dos consumidores e sinalizando que a aplicação destas medidas temporárias não devem afetar a avaliação do risco de crédito dos clientes. A EBA lembrou, ainda, que tais medidas devem ser aplicadas em conformidade com as regras europeias, tais como as previstas na Diretiva do Crédito Hipotecário²³ e na Diretiva do Crédito aos Consumidores²⁴, realçando a importância da transparência de informação. Posteriormente, a EBA emitiu um conjunto de orientações²⁵ relativas a moratórias públicas e privadas, estabelecendo os termos e condições para que a sua aplicação, por si só, não leve a uma classificação das operações de crédito como estando em incumprimento ou como reestruturadas.

No âmbito dos serviços de pagamento, a EBA recomendou que fossem adotadas medidas no sentido de apoiar a contenção da evolução da pandemia, que passassem, designadamente, pela utilização de cartões com tecnologia *contactless* ou por pagamentos por via remota. Com o mesmo objetivo, recomendou também aos prestadores de serviços de pagamento que permitissem pagamentos sem a necessidade de contacto físico, recorrendo à isenção da aplicação de autenticação forte prevista nas normas europeias e à utilização do limite máximo previsto para essa isenção (50 euros por transação). Adicionalmente, e considerando o aumento da utilização

Figura I.3.1 • EBA | *Statement on consumer and payment issues in light of COVID-19*



Fonte: EBA (<https://eba.europa.eu/>).

22. EBA *Statement on consumer and payment issues in light of COVID-19*, 25 de março de 2020.

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

24. Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação. A Diretiva em causa foi transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

25. EBA *Guidelines on legislative and non-legislative moratoria on loan repayments applied in the light of the COVID-19 crisis* (EBA/GL/2020/02), de 2 de abril de 2020 e alteradas em 25 de junho de 2020 (https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20legislative%20and%20non-legislative%20moratoria%20on%20loan%20repayments%20applied%20in%20the%20light%20of%20the%20COVID-19%20crisis/882537/EBA-GL-2020-02%20Guidelines%20on%20payment%20moratoria.pdf).

dos canais digitais neste contexto, a EBA lembrou aos consumidores as boas práticas²⁶ anteriormente emitidas relativamente à utilização daqueles canais.

A adoção de medidas de mitigação dos impactos da pandemia para os clientes bancários, como a adoção de moratórias de crédito, foi também identificada como uma prioridade pela Comissão Europeia²⁷. No conjunto de boas práticas divulgadas por esta instituição, recomenda-se que, quando as referidas moratórias são aplicadas, os clientes bancários devem receber informação clara e completa sobre suas consequências, nomeadamente sobre os custos envolvidos. Prevê-se ainda que as instituições e as empresas devem ser incentivadas a permitir a utilização de formas de pagamento que não o numerário, com o propósito de mitigar riscos de saúde.

De igual modo, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) dinamizou um conjunto de iniciativas, entre as quais o convite à realização de reuniões entre reguladores e supervisores de conduta representados na G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection e na Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet). Estas reuniões tiveram como objetivo incentivar a reflexão a nível internacional em torno das medidas de mitigação do impacto da pandemia para os consumidores de produtos e serviços financeiros, permitindo a aprendizagem entre pares, a comparação de diferentes iniciativas e perspectivas, bem como influenciar os programas de trabalho dos reguladores e supervisores de conduta no âmbito destas organizações.

A OCDE procedeu também, através de um questionário, a um levantamento das medidas que têm vindo a ser adotadas a nível mundial. Esta iniciativa foi estendida também a membros do Banco Mundial e da Alliance for Financial Inclusion (AFI), proporcionando uma abrangência ainda mais ampla. Este questionário, que tem sido regularmente atualizado, procura ser um exercício abrangente e detalhado sobre a natureza e o âmbito de aplicação das medidas, designadamente no âmbito dos produtos e serviços de crédito e dos serviços de pagamento. Ainda em abril, a OCDE publicou um conjunto de orientações²⁸ com vista à minimização dos impactos da pandemia nos consumidores financeiros, onde incentiva a flexibilidade no pagamento de prestações de crédito, nomeadamente através da aplicação de moratórias.

Dos resultados da partilha de informação entre as várias jurisdições, é possível concluir que, apesar das diferentes realidades nacionais, a transversalidade dos riscos para os consumidores determinou que as soluções adotadas fossem semelhantes. No âmbito dos produtos de crédito, hipotecário e/ou aos consumidores, destaca-se a suspensão de pagamentos (capital e/ou juros), sem que essa suspensão se traduza em alterações ao risco de crédito do cliente. Quanto aos serviços de pagamento, sublinha-se o incentivo à utilização de cartões com tecnologia *contactless*, passando pelo aumento dos limites de utilização, e à realização de operações de pagamentos através de canais digitais. Estas medidas têm vindo a ser acompanhadas pelos supervisores com base em reportes de informação pelas instituições e também através da análise de reclamações e pedidos de informação dos clientes. Considerando o aumento da utilização dos canais digitais para a comercialização de produtos e serviços financeiros, várias entidades promoveram campanhas de sensibilização sobre

26. *Key tips to protect yourself when choosing online or mobile banking services* (https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/0.%20EBA_Factsheet%20for%20consumers_Final_New_0.pdf).

27. *Stakeholder dialogue outcome – Best practices in relation to relief measures offered to consumers and businesses in the context of the COVID-19 Crisis*, de 14 de julho de 2020 (https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/business_economy_euro/banking_and_finance/documents/200714-best-practices-mitigate-impact-pandemic_en.pdf).

28. *Financial consumer protection responses to COVID-19 Support for financial consumers*, publicado em abril de 2020 (https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=124_124996-e6qk9dk3ta&title=Financial_consumer_protection_responses_to_Covid-19).

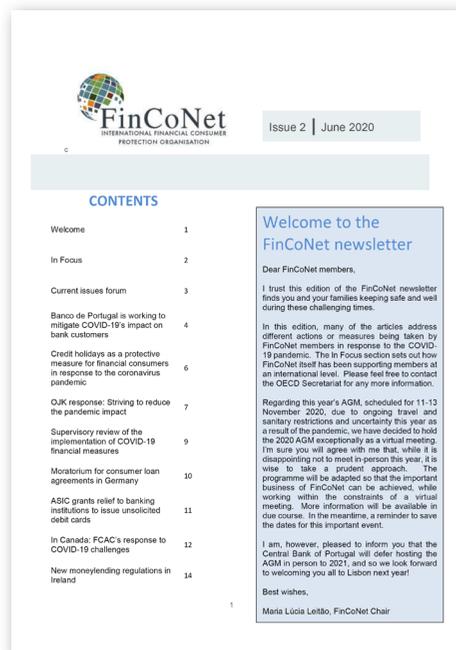
cibersegurança dirigidas aos consumidores. Foram ainda dinamizados canais de comunicação próprios para a divulgação de conteúdos relacionados com a pandemia, bem como iniciativas de formação financeira no mesmo âmbito.

A FinCoNet, para além da colaboração ativa com a OCDE nas diferentes iniciativas de partilha de informação e análise da resposta aos desafios colocados aos clientes bancários pelo atual contexto, também dedicou a edição de junho da sua *newsletter*²⁹ às medidas adotadas em alguns dos seus países membros para responder àqueles desafios. As moratórias de crédito foram, uma vez mais, alvo de análise, desta feita destacando também a perspetiva dos supervisores de conduta com a responsabilidade pela monitorização da sua implementação.

No âmbito de uma reunião de reflexão estratégica (*“Strategic Foresight Workshop”*), organizada pela OCDE, subordinada ao tema *“COVID-19’s Medium-term Implications for Policy and Budget Planning”*, aquela organização procurou recolher perspetivas de um grupo restrito de peritos, entre os quais do Banco de Portugal, no sentido de apoiar o seu *Directorate for Financial and Enterprise Affairs* no âmbito do aconselhamento político e do planeamento orçamental num ambiente de elevada incerteza decorrente da pandemia. Considerando o referido contexto de incerteza e os possíveis efeitos desta crise em várias áreas interligadas – social, tecnológica, económica e de governação –, ponderaram-se vários cenários quanto à evolução da pandemia, sem atender a um qualquer grau de probabilidade, e considerando diferentes variáveis, nomeadamente quanto à intensidade e duração do vírus. O maior risco identificado é o de não se contemplarem todos os cenários possíveis e de não se estar preparado para reagir de imediato face à ocorrência de riscos imprevistos. A discussão procurou identificar, assim, novos desafios e oportunidades decorrentes da atual crise e os seus efeitos em cascata, apoiando estratégias e medidas de política inovadoras, preparando os decisores de política para o futuro.

No sentido de promover o diálogo entre países desenvolvidos e em desenvolvimento, a AFI organizou um encontro dedicado ao tema *“Adapting to the Crisis-Financial Sector Supervision in times of COVID-19”*, no âmbito da *Annual African Financial Inclusion Policy Initiative (AfPI) Meeting* (17 e 20 de agosto). Nesta iniciativa de promoção do diálogo e partilha de experiências entre a Europa e a África, o Banco de Portugal foi convidado a participar no painel de oradores, a par do Banco Central Europeu, do Banco Central de Marrocos, do Banco Central da Nigéria e do Banco da Tanzânia, tendo a discussão em inglês contado com tradução simultânea para português e francês. Refletiu-se sobre os riscos e os desafios do atual contexto e as abordagens utilizadas pelos supervisores durante a crise, incluindo a necessidade de adaptação das suas ferramentas de supervisão de conduta ao novo contexto.

Figura I.3.2 • FinCoNet | Newsletter June 2020



Fonte: FinCoNet (http://www.finconet.org/FinCoNet_Newsletter_June-2020.pdf).

29. FinCoNet *Newsletter*, junho de 2020, (http://www.finconet.org/FinCoNet_Newsletter_June-2020.pdf).

No âmbito da formação financeira, a International Network on Financial Education da OCDE (OCDE/INFE) incorporou na sua agenda o estudo dos impactos da pandemia, avaliando em que medida e de que forma a formação financeira pode contribuir como resposta à crise.

Nas reuniões semestrais de maio promoveu uma discussão alargada sobre as consequências da pandemia para os consumidores de produtos financeiros e criou um grupo de trabalho (*Workteam on the consequences of the COVID-19 pandemic and on financial resilience*) para fazer um levantamento das medidas adotadas pelos diferentes países e definir boas práticas. Este levantamento permitiu identificar a importância da dinamização de ações de formação sobre finanças pessoais e de campanhas de divulgação das medidas excepcionais de apoio às famílias, bem como de campanhas de educação financeira digital para prevenir a ocorrência de fraudes, considerando os riscos decorrente de uma utilização generalizada da comunicação virtual. A OCDE/INFE preparou também uma *policy note* que visa apoiar as autoridades nacionais na gestão dos impactos financeiros da pandemia na população idosa³⁰. A OCDE publicou ainda uma infografia³¹ que identifica um conjunto de iniciativas que as autoridades nacionais podem adotar para reforçar a resiliência das famílias. Entre estas iniciativas incluem-se campanhas de sensibilização dos cidadãos sobre formas de mitigar o impacto da pandemia nas suas finanças pessoais.

Também os trabalhos do G20/Global Partnership for Financial Inclusion (G20/GPFI), este ano sob a Presidência da Arábia Saudita, passaram a integrar nas preocupações em matéria de inclusão financeira os efeitos da crise pandémica nos consumidores, em particular dos mais vulneráveis. Os relatórios deste ano são exemplo deste exercício, nomeadamente os dedicados à inclusão financeira digital dos jovens³² (elaborado pela OCDE), das mulheres³³ e do financiamento digital e inovador das Pequenas e Médias Empresas³⁴, que serviram de base às orientações *G20 High Level Policy Guidelines on Digital Financial Inclusion for Youth, Women, and SMEs*³⁵.

30. *Strengthening seniors' financial well-being throughout the COVID-19 crisis and its aftermath*, <https://www.oecd.org/financial/education/Senior-financial-well-being-Covid-19.pdf>.

31. https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=129_129607-awwyjpbwh4&title=Supporting-the-financial-resilience-of-citizens-throughout-the-Covid-19-crisis.

32. *Advancing the Digital Financial Inclusion of Youth*, <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/advancing-the-digital-financial-inclusion-of-youth.pdf>.

33. *Advancing Women's Digital Financial Inclusion*, https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/sites/default/files/saudig20_women.pdf.

34. *Promoting Digital and Innovative SME Financing*, https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/saudi_digitalSME.pdf.

35. *G20 High Level Policy Guidelines on Digital Financial Inclusion for Youth, Women, and SMEs*, https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/saudiG20_youth_women_SME.pdf.





II Supervisão das instituições financeiras

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

1 Serviços mínimos bancários

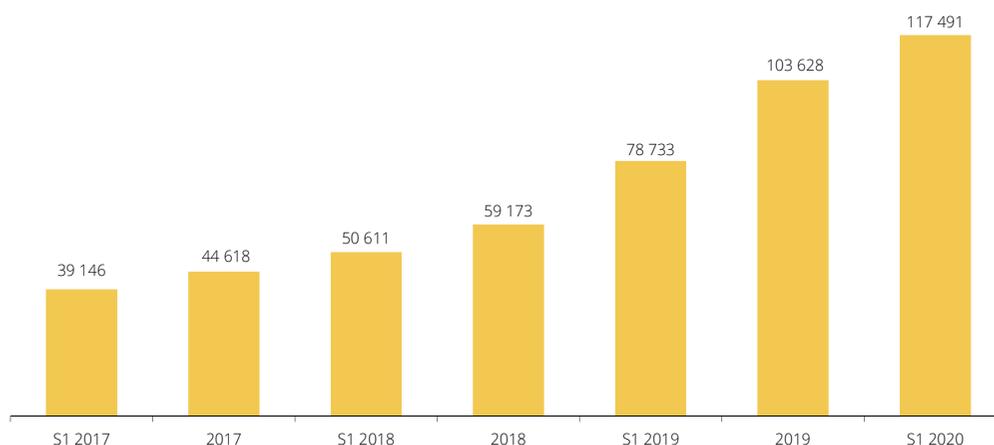
1.1 Evolução do número de contas

A 30 de junho de 2020, existiam 117 491 contas de SMB, o que representa um aumento de 13,4%, face ao final de 2019 (mais 13 863 contas) e de 49,2%, face ao final do primeiro semestre de 2019 (mais 38 758 contas).

No primeiro semestre de 2020, foram constituídas 15 529 contas de SMB. Em 78,5% dos casos, a constituição dessas contas resultou da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente (80,4% em 2019). Nos restantes casos (21,5%), verificou-se a abertura de uma nova conta de SMB (19,6% em 2019).

No primeiro semestre de 2020, foram encerradas 1666 contas de SMB, das quais 1420 por iniciativa do cliente (85,2%) e 246 por iniciativa da instituição (14,8%). Os motivos que levaram ao encerramento da conta de SMB por iniciativa da instituição estão sobretudo relacionados com a detenção pelo titular de outras contas de depósito à ordem, com o facto de o cliente ter deixado de ser residente legal na União Europeia, com a morte do titular da conta de SMB e com a não entrega, por parte dos clientes, dos documentos necessários à comprovação dos respetivos elementos identificativos¹.

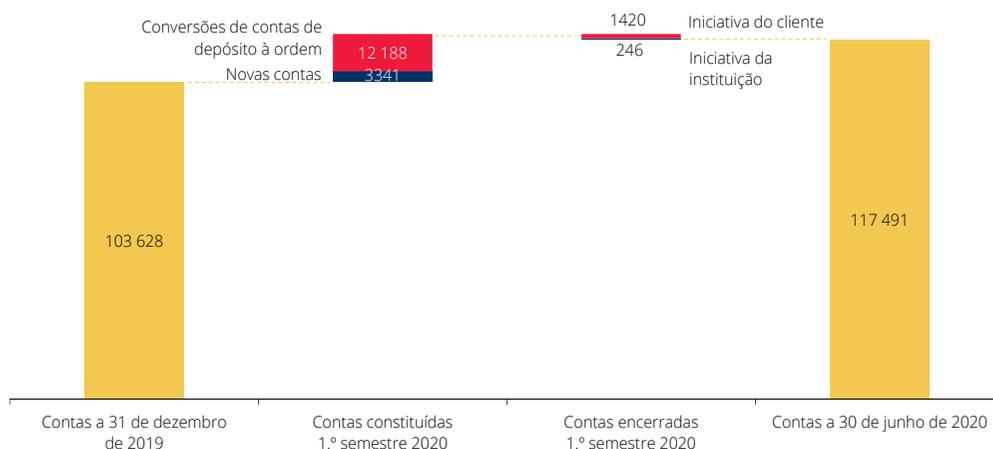
Gráfico II.1.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2017 - 1.º semestre 2020 (valores em final de período)



Fonte: Banco de Portugal.

1. Os motivos de encerramento encontram-se previstos nas alíneas a) a e) do n.º 1, do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

Gráfico II.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre 2020



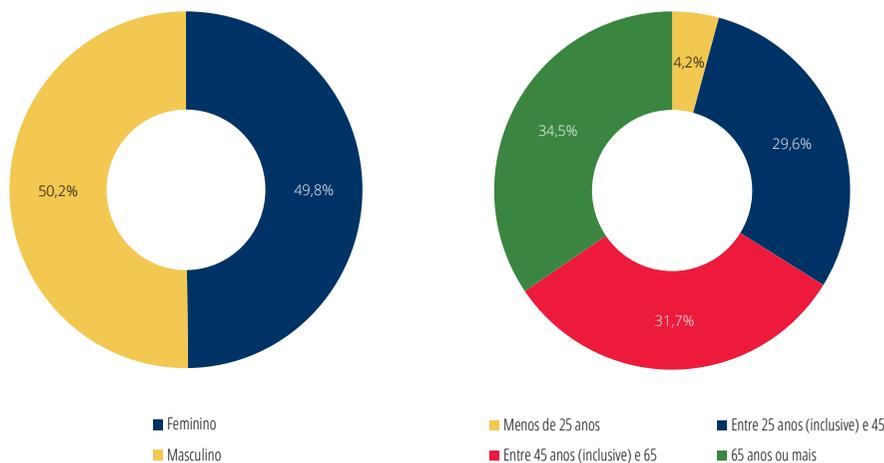
Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2020, foram constituídas 865 contas de titulares com mais de 65 anos ou com grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%, contitulas por detentores de outras contas de depósito à ordem (5,6% do total de contas constituídas). No final do semestre, existiam 5302 contas de serviços mínimos contitulas nestas condições (4,5% do total).

No mesmo período, foram constituídas 158 contas de SMB por contitulares de outra conta de serviços mínimos bancários (com uma pessoa singular com mais de 65 anos ou com grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%). No final do ano, existiam 1313 contas de serviços mínimos bancários em que os clientes eram titulares de outra conta de serviços mínimos bancários.

Nas 15 529 contas de SMB constituídas no primeiro semestre de 2020, verificou-se uma distribuição relativamente equitativa entre clientes do género masculino (50,2%) e feminino (49,8%). Na maioria das contas abertas neste período (61,3%), os primeiros titulares tinham idade igual ou superior a 25 anos e inferior a 65 anos. As pessoas com mais de 65 anos corresponderam aos titulares de mais de um terço das contas de SMB abertas em 2019 (34,5%). Em contrapartida, os jovens com idade inferior a 25 anos foram os que menos recorreram a este regime (4,2%).

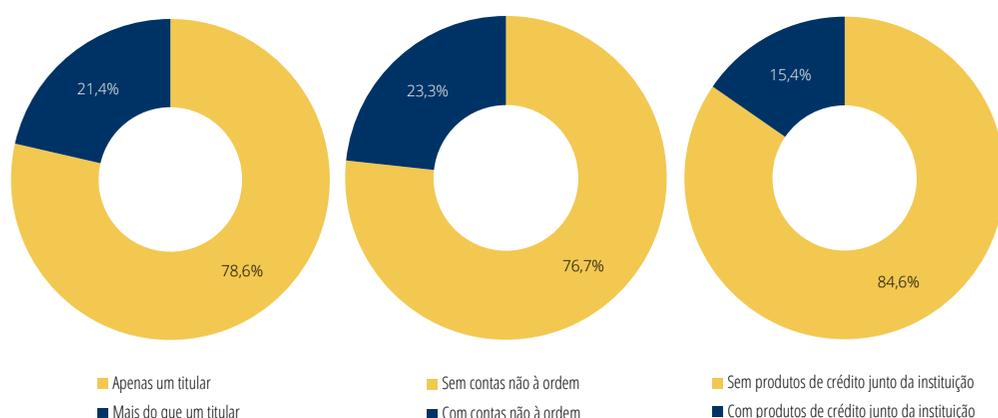
Gráfico II.1.3 • SMB | Caracterização das contas constituídas, por género e idade | 1.º semestre 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Das 117 491 contas de SMB existentes no final do primeiro semestre de 2020, 21,4% tinham mais do que um titular (19,9% em 2019). No final do primeiro semestre, 23,3% das contas de SMB eram tituladas por detentores de depósitos a prazo (21,1% em 2019) e 15,4% eram tituladas por detentores de produtos de crédito (14,9% em 2019).

Gráfico II.1.4 • SMB | Caracterização das contas | 1.º semestre 2020



Fonte: Banco de Portugal.

À semelhança do verificado em 2019, 90,2% das contas de SMB existentes no final do primeiro semestre de 2020 estavam domiciliadas em cinco instituições.

Quadro II.1.1 • SMB | Número de contas, por instituição | 1.º semestre de 2020

Instituição	Porcentagem
A	44,3%
B	16,3%
C	11,6%
D	10,0%
E	8,0%
Restantes 99 instituições	9,8%
Total	100,0%

Fonte: Banco de Portugal.

As instituições de crédito não podem cobrar comissões, despesas ou outros encargos pela prestação de SMB que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja, 4,38 euros de acordo com o valor do IAS em 2020. Três instituições isentam os seus clientes do pagamento de comissões e de outros encargos pela prestação de SMB: o Banco Activobank, S. A., o Banco CTT, S. A. e a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

As comissões praticadas pelas instituições de crédito relativamente à manutenção da conta de SMB são divulgadas no Comparador de Comissões disponível no Portal do Cliente Bancário (PCB)². Os clientes podem também consultar a informação sobre o custo dos SMB no folheto de comissões e despesas do preçário das instituições de crédito.

1.2 Ações de inspeção

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal continuou a dedicar particular atenção à fiscalização do cumprimento pelas instituições dos deveres de divulgação junto dos clientes de informação sobre os serviços mínimos bancários e da forma como estas disponibilizam os SMB.

As instituições de crédito que prestam os SMB devem informar as pessoas singulares que sejam titulares de contas de depósito à ordem da possibilidade da conversão dessas contas de depósito em contas de SMB e da forma como podem efetuar essa conversão.

Para cumprimento dessa obrigação, as instituições devem incluir menção à possibilidade de conversão das contas de depósito à ordem em contas 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 os SMB.

De forma a avaliar a observância destes deveres pelas instituições no primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal solicitou a todas as instituições que comercializam SMB informação comprovativa do respetivo cumprimento.

Quadro II.1.2 • SMB | Ações de inspeção à distância sobre divulgação de informação | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Informação no extrato sobre conversão em conta de SMB	À distância	104
Disponibilização do documento informativo sobre SMB	À distância	104

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento pelas instituições dos seguintes deveres:

- **A prestação de informação aos clientes no extrato da conta de depósito à ordem sobre a possibilidade de conversão em conta de SMB**, tendo verificado se as instituições informaram os clientes sobre esse seu direito no primeiro extrato da conta de depósito à ordem emitido em 2020, observando os requisitos previstos nas normas regulamentares aplicáveis.

Para efeitos desta avaliação, solicitou-se às instituições de crédito a remessa de cópia de extratos de conta enviados a clientes e a prestação de informação sobre o canal utilizado para o envio do extrato: correio, correio eletrónico, disponibilização no *homebanking* ou através de *apps*.

2. <https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/aplicacao/comparador-de-comissoes>.

A análise desenvolvida junto das 104 instituições de crédito permitiu identificar cinco instituições que não prestaram a informação exigida a todos os clientes. Foram ainda identificadas cinco instituições que não observaram os requisitos definidos para a inclusão da menção em causa no extrato, designadamente no que se refere ao tamanho de letra mínimo exigido.

- **O envio ao cliente do documento informativo sobre os SMB**, tendo analisado se as instituições disponibilizaram esse documento em conjunto com o primeiro extrato da conta de depósito à ordem emitido em 2020 e se o documento fornecido aos clientes respeitou o modelo estabelecido nas normas regulamentares aplicáveis³.

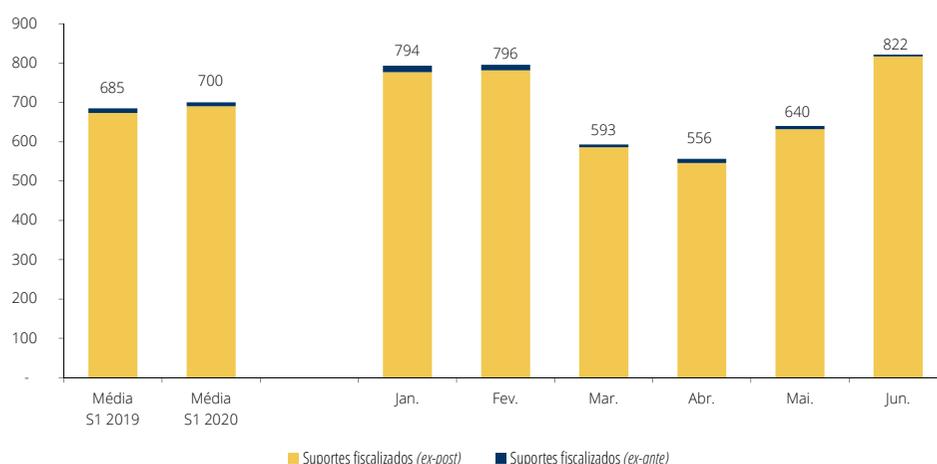
Na sequência da análise efetuada, apurou-se que três instituições não remeteram o documento informativo sobre SMB a alguns dos seus clientes, sendo que o documento informativo sobre SMB disponibilizado por duas instituições não observava o modelo definido.

2 Publicidade

2.1 Suportes analisados

Durante o primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal fiscalizou 4201 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, divulgados por 48 instituições. Foram fiscalizados mais 93 suportes de publicidade do que no semestre homólogo de 2019, o que representa um acréscimo de 2%. O aumento do número de suportes publicitários fiscalizados no primeiro semestre de 2020 ocorreu apesar do impacto da pandemia de COVID-19, para o que contribuiu o forte crescimento da publicidade a produtos e serviços bancários comercializados através de canais digitais.

Gráfico II.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No 1.º semestre de 2020, foram fiscalizados 4201 suportes, dos quais 61 relativos a depósitos estruturados.

3. Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2018.

Do conjunto de suportes analisados, 4087 (97,3%) foram fiscalizados pelo Banco de Portugal após terem sido divulgados publicamente pelas instituições (*ex-post*). Os restantes 114 suportes (2,7%) foram fiscalizados em momento anterior ao da respetiva divulgação, 53 (1,3%) dos quais na sequência de pedidos de parecer prévio formulados pelas instituições de crédito e 61 (1,5%) relativos a publicidade a depósitos estruturados sujeita, por lei, a aprovação prévia do Banco de Portugal.

O crescimento homólogo de 2% no número de suportes analisados resultou principalmente da publicidade a crédito *revolving*, nomeadamente cartões de crédito (+12%), e de depósitos bancários simples (+150%). Estes aumentos mais do que compensaram as reduções registadas nas campanhas de crédito pessoal (-24%), multiproducto (-41%) e crédito à habitação e hipotecário (-40%).

O cartão de crédito continuou a ser, no primeiro semestre de 2020, o produto bancário mais frequentemente publicitado (45%), logo seguido dos produtos de crédito pessoal (17%) e de crédito automóvel (7%). Por seu turno, a publicidade de natureza institucional, não alusiva a produtos ou serviços concretos, correspondeu a 13% do total de suportes analisados.

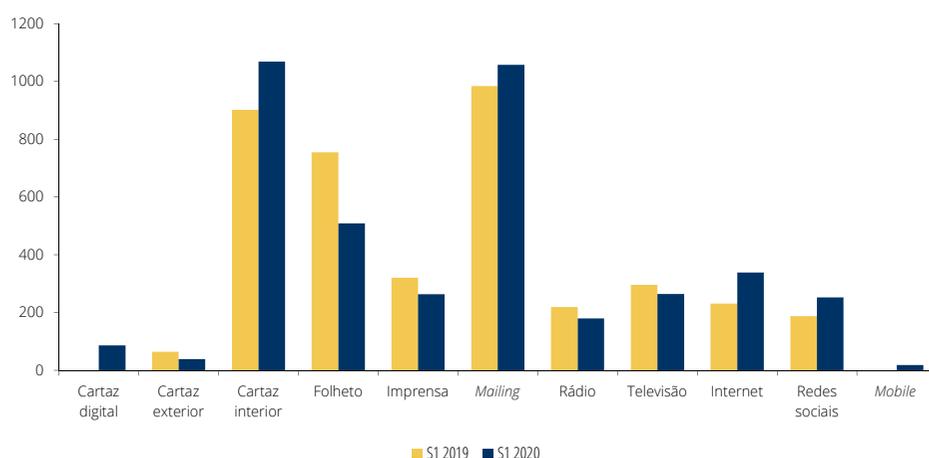
Quadro II.2.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto
| 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020

Âmbito	S1 2019		S1 2020		Variação
	Número	Peso	Número	Peso	
Produtos e serviços	3590	85%	3668	87%	2%
Crédito aos consumidores	2895	69%	2949	70%	2%
Cartão de crédito	1673	40%	1882	45%	12%
Crédito pessoal	916	22%	695	17%	-24%
Crédito automóvel	271	6%	305	7%	13%
Facilidade de descoberto	18	0%	11	0%	-39%
Conta corrente bancária	0	0%	5	0%	-
Linha de crédito	17	0%	51	1%	200%
Crédito à habitação e hipotecário	115	3%	69	2%	-40%
Depósitos bancários	116	3%	186	4%	60%
Depósitos simples	50	1%	125	3%	150%
Depósitos estruturados	66	2%	61	1%	-8%
Multiproducto	196	5%	115	3%	-41%
Crédito a empresas	143	3%	190	5%	33%
Serviços de pagamento	125	3%	159	4%	27%
Institucional	518	12%	533	13%	3%
Total	4108	100%	4201	100%	2%
Por memória					
Comercialização de produtos e serviços nos canais digitais	35	0,9%	279	6,6%	-

Fonte: Banco de Portugal.

Num contexto de confinamento, decorrente da situação de pandemia de COVID-19, que caracterizou parte do primeiro semestre do ano, assistiu-se a uma forte dinâmica das campanhas que promovem produtos e serviços bancários de retalho comercializados através de canais digitais. O peso desses suportes publicitários aumentou de 0,9%, no primeiro semestre de 2019, para 6,6%, no primeiro semestre de 2020, enquanto o número de instituições envolvidas nestas campanhas subiu de 8 para 18.

Gráfico II.2.2 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados *ex-post*, por tipo
| 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020

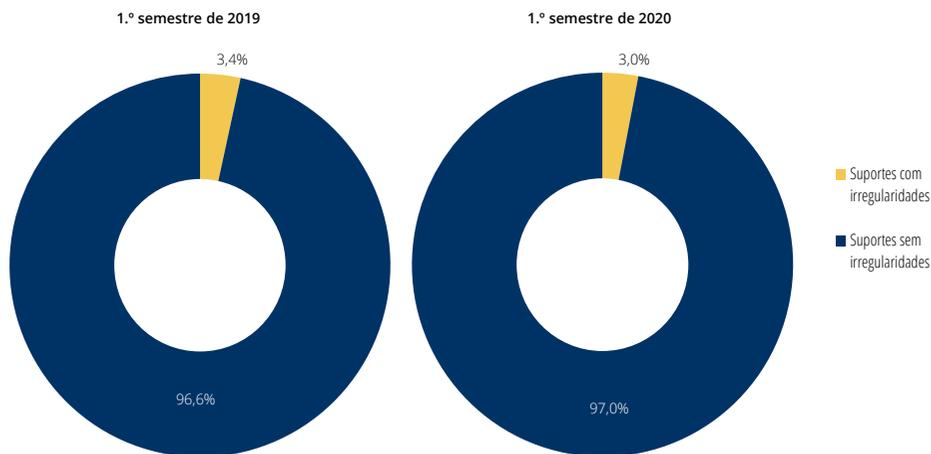


Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Os dados sobre a publicidade difundida pelas instituições através de cartaz digital (suportes fixos permanentes em formato digital usados em superfícies comerciais) e do canal *mobile*, disponibilizado via aplicação móvel (*app*) passaram a ser apresentados de forma autónoma a partir do primeiro semestre de 2020 em resultado da sua crescente expressão.

Também se registaram alterações nos suportes utilizados pelas instituições para difundir mensagens publicitárias. Por comparação com o período homólogo do ano anterior, registou-se uma diminuição acentuada da utilização de folhetos habitualmente difundidos nos balcões das instituições e intermediários de crédito e do recurso a suportes de *mass media*, designadamente anúncios na imprensa, rádio e televisão. Em contrapartida, aumentou a publicidade divulgada nos canais digitais, designadamente na internet e redes sociais. Os cartazes de interior também registaram um crescimento, embora muito concentrado nos meses de janeiro, fevereiro e junho.

2.2 Suportes alterados

Gráfico II.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020

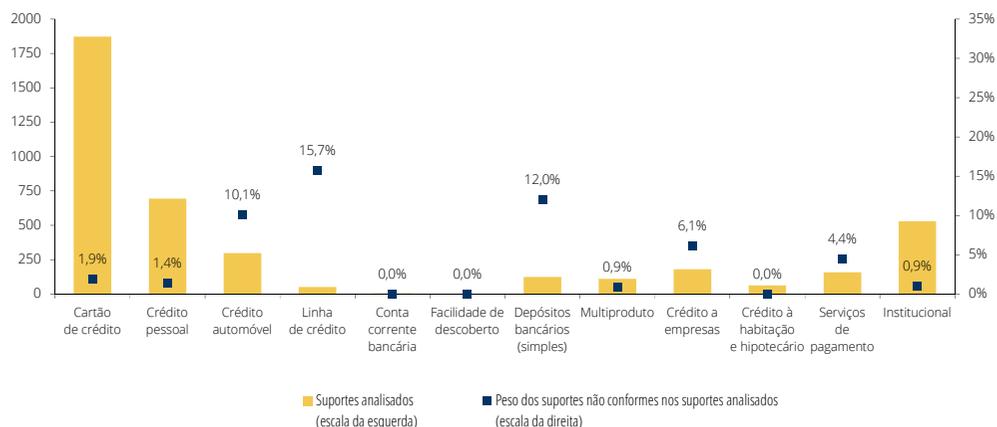


Fonte: Banco de Portugal.

No decurso do primeiro semestre de 2020, a fiscalização *ex-post* aos suportes de publicidade resultou na identificação de irregularidades em 123 suportes publicitários de 21 instituições, o que corresponde a 3% do total de suportes analisados *ex-post* (3,4% no primeiro semestre de 2019),

Os suportes de publicidade a linhas de crédito (15,7%), depósitos bancários (12%) e crédito automóvel (10,1%) foram os que registaram uma taxa de incumprimento mais elevada. Os incumprimentos mais frequentemente identificados neste tipo de suportes foram a ausência de destaque a informação obrigatória, nomeadamente à medida de custo do crédito (TAEG), no caso das linhas de crédito, às condições de acesso e restrições à taxa de juro anunciada, no caso dos depósitos, e do prazo e montante de financiamento, no caso do crédito automóvel.

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

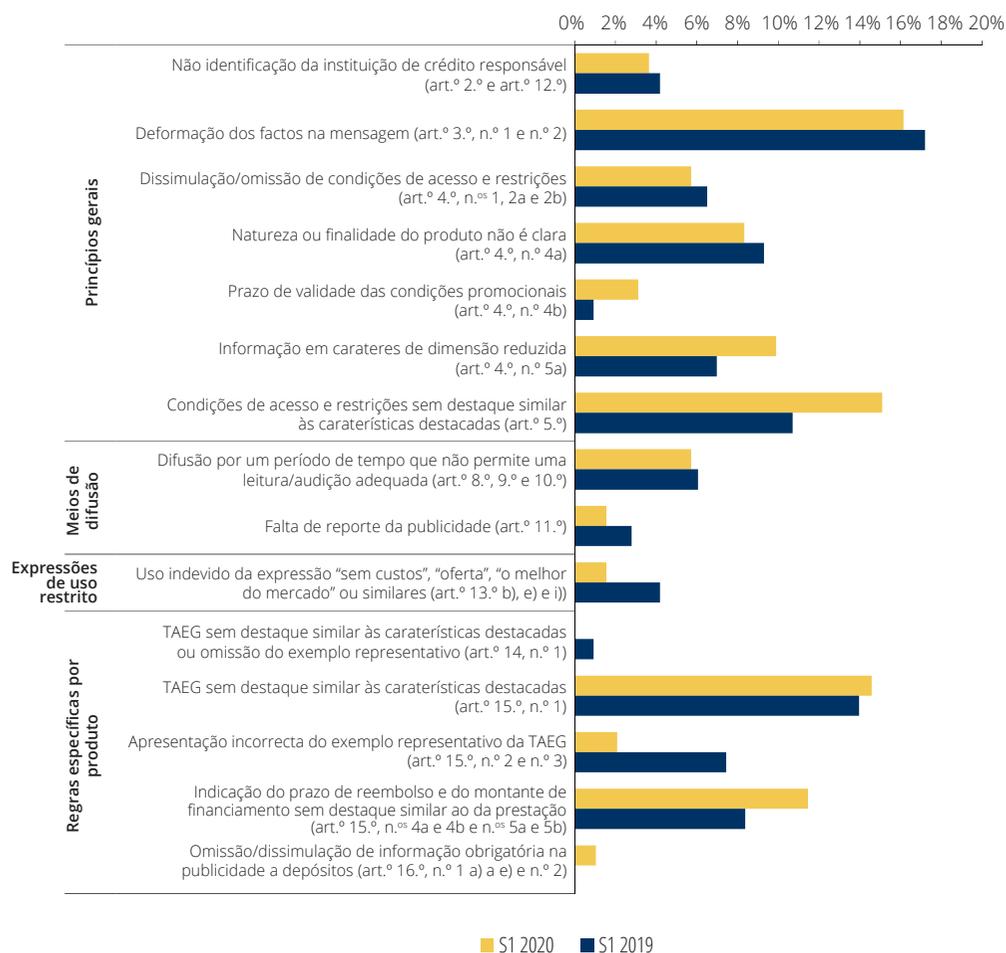


Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2020, os incumprimentos mais frequentemente identificados pelo Banco de Portugal estiveram relacionados com a apresentação de informação incorreta e/ou incompleta sobre os produtos e as suas características, dando origem a situações de deformação dos factos na mensagem publicitária. A apresentação de informação obrigatória na publicidade a produtos e serviços bancários sem destaque similar ao das características que as instituições entenderam evidenciar nos suportes usados foi outro dos incumprimentos detetado com frequência. Assinala-se a ausência de destaque na apresentação de informação obrigatória relativa a produtos de crédito aos consumidores, designadamente a TAEG, as condições de acesso e restrições a características destacadas, o prazo de reembolso e o montante de financiamento. A apresentação da informação em caracteres de dimensão reduzida também se revelou um incumprimento frequente.

Face ao primeiro semestre de 2019, assinala-se a maior incidência dos incumprimentos associados à ausência de destaque na apresentação de informação obrigatória (especialmente no que respeita às condições de acesso e restrições e ao prazo e montante de financiamento) e à dimensão insuficiente dos caracteres utilizados. Os incumprimentos relativos à apresentação incorreta do exemplo representativo da TAEG dos produtos de crédito aos consumidores e ao uso indevido de expressões de uso restrito diminuíram no primeiro semestre de 2020.

Gráfico II.2.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

3 Depósitos à ordem

3.1 Ações de inspeção

3.1.1 Extrato de comissões

As instituições têm de disponibilizar aos seus clientes, anualmente, em janeiro, o extrato de comissões, documento com formato harmonizado definido pela Comissão Europeia, com informação sobre todas as comissões cobradas no ano anterior pelos serviços associados a contas de pagamento, como é o caso das contas de depósito à ordem⁴.

Em Portugal, por força do disposto no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, o extrato de comissões veio substituir a “fatura-recibo”, devendo, por isso, ser disponibilizado a todos os clientes que sejam titulares de contas de depósito à ordem, incluindo pessoas coletivas e outros clientes que não sejam suscetíveis de ser legalmente considerados como consumidores.

No final de 2019, o Banco de Portugal tinha divulgado boas práticas a observar pelas instituições na disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais (*online* e *mobile*) ou de correio eletrónico, com o objetivo de garantir que as instituições, independentemente do meio utilizado, prestam informação sobre as comissões cobradas nas respetivas contas de pagamento, de forma transparente e facilmente identificável.

Para avaliar o cumprimento da obrigação de envio do extrato de comissões, o Banco de Portugal solicitou a todas as instituições que comercializam contas de depósito à ordem a prestação de informação sobre as contas de depósito abrangidas, os canais de comunicação utilizados para o envio do extrato de comissões, bem como exemplares de extratos de comissões remetidos aos clientes.

O Banco de Portugal fiscalizou junto de 121 instituições o envio do extrato de comissões a todos os clientes e analisou o seu conteúdo, nomeadamente a informação prestada sobre as comissões cobradas, os pacotes de serviços, os juros cobrados e auferidos sobre a conta. O Banco de Portugal avaliou, ainda, a forma como as 108 instituições que utilizaram os canais digitais para a disponibilização do extrato de comissões (correio eletrónico, *homebanking* ou *app*) adotaram as boas práticas divulgadas no final de 2019.

Quadro II.3.1 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o extrato de comissões | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Envio do extrato de comissões a clientes	À distância	121
Modelo e requisitos do extrato de comissões	À distância	121
Disponibilização do extrato de comissões nos canais digitais	À distância	108

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

4. Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, que transpõe a Diretiva sobre Contas de Pagamento.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou:

- **O envio, no mês de janeiro, do extrato de comissões a todos os clientes com contas de depósito à ordem.** As instituições devem enviar o extrato de comissões relativamente a todas as contas de depósito à ordem detidas por clientes consumidores e não consumidores durante o ano anterior, incluindo as contas que foram encerradas no decurso desse ano, as que não tenham registado movimentos nesse período e aquelas em que não tenham sido aplicados juros ou cobradas comissões pelos serviços prestados.

Foram identificadas três instituições de crédito que não enviaram o extrato de comissões a todos os clientes com conta de depósito à ordem, designadamente a clientes empresariais ou a clientes cujas contas tinham sido encerradas no decurso de 2019. Também se apurou que outras cinco instituições remeteram o extrato de comissões aos seus clientes mas não o fizeram no prazo legalmente previsto, isto é, durante o mês de janeiro.

- **A informação prestada aos clientes no extrato de comissões,** tendo analisado se as instituições respeitaram o formato definido pela Comissão Europeia e os requisitos de preenchimento do extrato de comissões⁵, em particular no que toca à informação relativa às comissões cobradas e à utilização do símbolo comum de identificação do documento informativo.

Apurou-se que todas as instituições analisadas adotaram o modelo harmonizado no extrato que enviaram aos seus clientes. Todavia, verificou-se que 120 instituições que emitiram o extrato anual de comissões no modelo previsto apresentavam informação que não respeitava com rigor os requisitos aplicáveis.

- **A disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais,** tendo analisado se as instituições adotaram as boas práticas divulgadas no final de 2019 a esse respeito.

Foram identificadas 97 instituições que não adotaram plenamente as boas práticas divulgadas pelo Banco de Portugal para a disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais.

No decurso da fiscalização ao extrato de comissões, o Banco de Portugal avaliou também se todas as instituições tinham adotado corretamente a **terminologia harmonizada para a identificação e designação dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento**. Recordar-se que, em 2018, o Banco de Portugal, com o objetivo de promover uma maior transparência e comparabilidade das comissões cobradas, definiu uma lista de 13 serviços mais representativos associados a contas de pagamento e harmonizou a terminologia que as instituições devem utilizar na prestação de informação sobre comissões associadas a estes serviços⁶. Nesses serviços mais representativos estão incluídos, por exemplo, a manutenção de conta ou a disponibilização de um cartão de débito.

Quadro II.3.2 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre terminologia harmonizada de comissões | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Utilização da terminologia harmonizada	À distância	121

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

5. Regulamento de Execução (UE) 2018/33 da Comissão, de 27 de setembro de 2017.

6. Instrução n.º 11/2018.

Em resultado dessa análise, foram identificadas 26 instituições que não adotaram a terminologia harmonizada na identificação e designação dos serviços associados às comissões cobradas.

3.1.2 Extrato da conta de depósito à ordem

No âmbito da ação de inspeção sobre a comercialização dos serviços mínimos bancários, o Banco de Portugal avaliou também, junto das 104 instituições que disponibilizam aqueles serviços, o cumprimento da obrigação de envio aos clientes do extrato da conta de depósito à ordem, nos termos previstos nas normas aplicáveis.

Quadro II.3.3 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o extrato da conta | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Envio do extrato da conta de depósito	À distância	104

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal analisou, em particular, se os extratos das contas de depósito à ordem continham informação sobre os movimentos a débito e a crédito efetuados nessas contas e se as instituições disponibilizavam esses extratos aos clientes com periodicidade mensal, exceto quando não tivessem ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, no entanto, nesses casos, ser respeitada uma periodicidade mínima anual.

Foram identificadas duas instituições que não disponibilizaram extratos de conta com a periodicidade mínima anual a clientes cujas contas não registaram movimentos durante o ano.

4 Depósitos estruturados

4.1 Análise do documento de informação fundamental (DIF)

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 pretendida para a comercialização do depósito ao público. O Banco de Portugal verifica a conformidade do DIF com os requisitos legalmente estabelecidos, bem como o rigor da informação de índole quantitativa apresentada no referido documento, nomeadamente os indicadores de risco e custo e os cenários de desempenho. Concluído o processo de validação, os DIF que cumprem os requisitos legais e regulamentares aplicáveis são publicados no PCB.

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal avaliou o DIF de 29 depósitos estruturados, menos 35,6% do que no primeiro semestre de 2019, refletindo a redução da oferta neste mercado que se verifica desde 2016. Estes depósitos foram comercializados por seis instituições de crédito durante o primeiro semestre de 2020.

Quadro II.4.1 • Depósitos estruturados | Fiscalização dos documentos de informação pré-contratual | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020

Tipo de depósito	S1 2019		S1 2020	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Estruturado	45	6	29	6

Fonte: Banco de Portugal.

4.2 Verificação das taxas de remuneração pagas

O Banco de Portugal procedeu igualmente à fiscalização das taxas de remuneração dos depósitos deste tipo que se venceram durante o primeiro semestre de 2020, nomeadamente através da confirmação dos valores de mercado apurados pelas instituições para os ativos subjacentes à remuneração de cada depósito e a sua adequada aplicação, de acordo com a fórmula de cálculo indicada no respetivo documento de informação pré-contratual.

Na sequência da verificação das taxas de remuneração dos 57 depósitos vencidos, estas foram divulgadas no PCB.

Quadro II.4.2 • Depósitos estruturados | Verificação das remunerações | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020

Tipo de depósito	S1 2019		S1 2020	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Indexado	75	8	9	4
Dual	20	2	6	2
Componente fixa	-	-	-	-
Componente indexada	20		6	2
Estruturado	3	1	42	8
Total	98	11	57	10

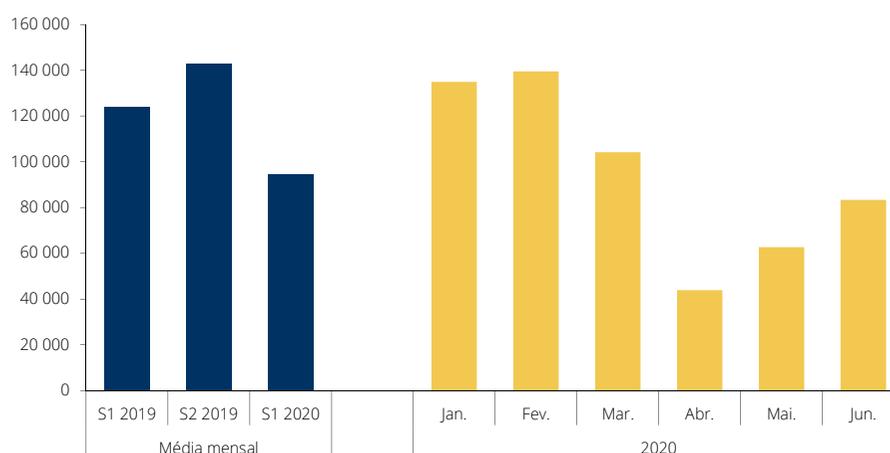
Fonte: Banco de Portugal.

5 Crédito aos consumidores

5.1 Evolução dos novos contratos

As instituições de crédito reportam mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre as características dos novos contratos de crédito aos consumidores celebrados no mês anterior. Esta informação permite ao Banco de Portugal efetuar a classificação dos contratos por segmento de crédito, i.e, crédito pessoal, automóvel e *revolving*, e realizar uma primeira avaliação do cumprimento pelas instituições dos limites máximos em vigor para a TAEG⁷.

Gráfico II.5.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 1.º semestre de 2019 – 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O total de contratos reportados no 1.º semestre de 2020 é 568 506.

No primeiro semestre de 2020, esta avaliação incidiu sobre 568 506 contratos de crédito aos consumidores reportados por 55 instituições. O número de novos contratos de crédito aos consumidores celebrados neste período diminuiu 23,5% face ao primeiro semestre de 2019 no contexto de pandemia de COVID-19.

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, foram detetados, no primeiro semestre de 2020, 18 contratos de duas instituições com indícios de incumprimento dos limites máximos à TAEG, tendo sido de imediato solicitada informação às instituições para averiguação desses indícios.

7. 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.

5.2 Ações de inspeção

No primeiro semestre de 2020, foi realizada uma ação de inspeção que abrangeu 18 instituições que comercializam produtos de crédito aos consumidores. A ação de inspeção em causa teve como objetivo fiscalizar a informação divulgada nos sítios na internet das referidas instituições a respeito do crédito pessoal e do crédito automóvel.

Na sequência da avaliação que foi realizada ao cumprimento das recomendações do Banco de Portugal sobre a comercialização de produtos e serviços através de canais digitais, abrangendo a informação prestada por estas instituições sobre crédito pessoal e automóvel nas áreas de acesso reservado aos seus clientes, esta iniciativa de fiscalização incidiu, complementarmente, sobre a informação prestada aos clientes sobre estes produtos de crédito nas áreas de acesso livre dos seus sítios de internet.

Quadro II.5.1 • Crédito aos consumidores | Ações de inspeção à distância aos sítios na internet | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Crédito pessoal e crédito automóvel	À distância	18
Disponibilização de informação de carácter geral		
Prestação de informação sobre o custo do crédito		
Financiamento de encargos por opção do cliente		
Aquisição facultativa de outros produtos e serviços		
Cálculo da TAEG		

Fonte: Banco de Portugal.

Na ação de inspeção realizada, o Banco de Portugal avaliou:

- **A disponibilização de informação de carácter geral** sobre os produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel comercializados, aferindo se a mesma permite ao cliente bancário conhecer adequadamente as características dos produtos em causa, incluindo a identificação da respetiva tipologia ou finalidade, bem como os canais através dos quais são comercializados.

Também se verificou se os termos e as siglas utilizados na prestação desta informação de carácter geral são objeto de explicitação num glossário de termos e referências, em notas explicativas (através de *tooltips* ou outro mecanismo equivalente) ou em perguntas frequentes (FAQ's).

Avaliou-se ainda se, nas situações em que se remete para informação disponibilizada noutras páginas, a utilização de hiperligações não fragmenta a informação sobre o produto, se os clientes são diretamente direcionados para a página relevante e se as hiperligações são facilmente identificáveis e apresentadas de forma coerente.

A análise desenvolvida permitiu concluir que cinco instituições inspeccionadas deveriam reforçar a informação de carácter geral sobre os produtos de crédito em causa que disponibilizam nas áreas de acesso livre dos respetivos sítios na internet. Entre outras situações, detetou-se que a informação prestada não especificava, de forma adequada, as características dos produtos de crédito em causa e que o cliente bancário não era informado sobre o facto de os

encargos associados aos produtos de crédito poderem ser distintos em função da categoria de crédito em que esses produtos se inserem. Adicionalmente, também foram identificadas situações em que as siglas utilizadas na prestação de informação de carácter geral, como TAN, TAEG e MTIC, não eram objeto de explicitação.

- A **informação prestada sobre o custo do crédito**, analisando se a informação constante do resumo da simulação do crédito e do exemplo representativo específica, de forma clara e destacada, as condições financeiras aplicáveis aos produtos de crédito, nomeadamente, o montante pretendido, o montante das prestações, o prazo de financiamento, a TAN, a TAEG e o MTIC, bem como as comissões e despesas incluídas na TAEG.

Verificou-se que a informação sobre o custo do crédito prestada por sete instituições era insuficiente, sobretudo por força da não inclusão de informação sobre as comissões e despesas incluídas na TAEG no resumo da simulação facultado ao cliente ou no exemplo representativo apresentado.

- A forma como é apresentada ao cliente a possibilidade de obtenção de **financiamento para fazer face aos encargos associados ao crédito**, designadamente seguros, comissões, impostos e outros custos, verificando se o mesmo é opcional e resulta da escolha expressa do cliente, não sendo aceites situações em que essa opção está selecionada por defeito.

A análise desenvolvida permitiu verificar que duas das instituições analisadas assumiam, por defeito, que o cliente pretende obter financiamento para os encargos e despesas associadas ao crédito, apresentando essa opção já selecionada aos seus clientes.

- A forma como é apresentada ao cliente a possibilidade de **aquisição de produtos e serviços em associação ao contrato de crédito**, aferindo se era clara para o cliente bancário a natureza facultativa dessa aquisição e se a mesma resulta da opção expressa do cliente, não sendo aceites situações em que essa opção está selecionada por defeito, nem a utilização de elementos gráficos não uniformes, como o tamanho de letra, a cor e sublinhados que induzam o cliente a escolher determinada opção.

Detetaram-se práticas incorretas em cinco instituições no que respeita à comercialização de contratos de seguro em associação a contratos de crédito. Detetaram-se situações em que o cliente não podia avançar na simulação do crédito se a operação simulada não incluísse o financiamento dos encargos associados a um contrato de seguro, bem como casos em que a opção de aquisição do seguro estava selecionada por defeito. Também foram identificadas situações em que as caixas de seleção utilizadas para sinalizar o interesse na celebração do contrato de seguro apresentavam cores e sublinhados não uniformes e que eram suscetíveis de induzir o cliente a adquirir o contrato de seguro.

- A **TAEG de cada um dos produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel apresentados nos sítios na internet**, tendo verificado se a mesma refletia o custo total do crédito para o consumidor, considerando todos os pressupostos associados a cada tipologia de crédito, e se era observado o limite máximo de TAEG definido para as respetivas categoria de crédito.

A análise desenvolvida permitiu identificar incorreções em três instituições, tendo sido detetadas situações em que a TAEG apresentada nos exemplos representativos não refletia o custo total do crédito para o consumidor, bem como casos em que o resultado da simulação do crédito poderia levar à aplicação de TAEG superior ao limite máximo vigente.

5.3 Monitorização da comercialização nos canais digitais

O Banco de Portugal continuou a acompanhar a comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através dos canais digitais durante o primeiro semestre de 2020.

De entre as ações desenvolvidas neste período, merece destaque a publicação de um conjunto de recomendações a observar pelas instituições no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho (nomeadamente, depósitos bancários, produtos de crédito, serviços de pagamento e moeda eletrónica) através de canais digitais (*online* ou *mobile*).

Esta iniciativa integra as recomendações da EBA sobre a transparência da informação prestada aquando da contratação de serviços financeiros nos canais digitais⁸ e sistematiza as boas práticas que o Banco de Portugal, no exercício da sua função de supervisão comportamental, tem dirigido às instituições supervisionadas neste âmbito.

As recomendações preparadas pelo Banco de Portugal visam concretizar a forma como as instituições devem assegurar o cumprimento aos deveres a que estão sujeitas no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através dos canais digitais, não pretendendo alargar ou substituir o quadro legal e regulamentar especialmente aplicável à conduta das instituições.

A iniciativa em causa esteve em consulta pública entre 16 de março e 30 de abril de 2020. Na sequência da análise desenvolvida aos contributos recebidos no âmbito dessa consulta, o Banco de Portugal, no passado dia 8 de julho, divulgou publicamente as recomendações, através da emissão da Carta Circular CC/2020/00000044.

Em paralelo, o Banco de Portugal desenvolveu ações de supervisão *ex-ante* relativamente aos processos de comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais. Tendo por base a informação reportada pelas instituições⁹, o Banco de Portugal, no período em apreço, analisou os processos de comercialização relativos a dois produtos de crédito pessoal e a um produto de crédito automóvel.

No decurso das ações desenvolvidas, foi verificada a conformidade dos processos de comercialização com as regras aplicáveis e com as boas práticas que têm vindo a ser divulgadas para a comercialização de contratos de créditos aos consumidores através dos canais digitais. A análise efetuada incidiu sobre as várias etapas do processo de contratação, com particular enfoque no cumprimento dos deveres de informação e de assistência ao consumidor e nos mecanismos disponibilizados para o exercício conveniente dos direitos de livre revogação e de reembolso antecipado. Também foi avaliada a forma prevista para que o consumidor confirme a sua vontade de contratar.

8. Opinion of the European Banking Authority on disclosure to consumers of banking services through digital means under Directive 2002/65/EC, disponível em <https://eba.europa.eu/eba-publishes-opinion-disclosure-consumers-buying-financial-services-through-digital-channels>.

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

Quadro II.5.2 • Crédito aos consumidores | Monitorização da comercialização de contratos de crédito nos canais digitais por matéria | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores nos canais digitais	À distância	82
Deveres de informação pré-contratual e contratual		
Dever de assistência		
Avaliação da solvabilidade		
Financiamento de encargos por opção do cliente		
Aquisição facultativa de outros produtos e serviços		
Livre revogação do contrato		
Reembolso antecipado		
Métodos robustos para confirmação da vontade de contratar		

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou:

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

Entre outros aspetos, analisou-se se a forma e o momento em que a informação pré-contratual é disponibilizada ao cliente permite que este pondere devidamente essa informação na tomada de decisão sobre a contratação do crédito. Também se verificou se a FIN incorpora as preferências expressas pelo cliente e se é conferida ao cliente a possibilidade de solicitar uma cópia da minuta do contrato de forma gratuita. Foi ainda verificado se o processo de comercialização incorpora mecanismos que permitem ao cliente a adequada visualização e leitura dos documentos pré-contratuais e contratuais e se está assegurado o *scroll down* obrigatório de toda a informação apresentada.

A análise a um dos processos de comercialização de crédito pessoal permitiu detetar a apresentação de montantes pré-definidos pelo seu valor máximo no simulador de crédito e a utilização de expressões como “pré-aprovado”, “pré-aceite” ou “pré-avaliado” durante o processo de contratação.

- O cumprimento do **dever de assistência**, mediante a análise aos meios disponibilizados para o esclarecimento das dúvidas dos clientes bancários. Também se analisou a informação prestada sobre o processo de contratação do crédito no canal digital, de modo a aferir se a mesma permite ao cliente identificar as diferentes etapas que terá de percorrer e os elementos informativos que lhe serão exigidos.

A análise desenvolvida permitiu concluir que a informação prestada pelas instituições e os meios disponibilizados para o esclarecimento de dúvidas asseguravam o cumprimento do dever de assistência aos clientes bancários.

- O recurso a métodos indiretos para apuramento dos rendimentos e das despesas no contexto da **avaliação da solvabilidade** dos clientes bancários, verificando se o recurso a essas estimativas é utilizado na celebração de um contrato de crédito de montante igual ou inferior ao valor equivalente a dez vezes a remuneração mínima mensal garantida.

Também se fiscalizou 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.

Em resultado da análise desenvolvida, concluiu-se que a atuação das instituições observava as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

- A forma como é apresentada ao cliente a possibilidade de obtenção de **financiamento para fazer face aos encargos associados ao crédito**, designadamente seguros, comissões, impostos e outros custos, verificando se o mesmo é opcional e resulta da escolha expressa do cliente, não sendo aceites situações em que essa opção está selecionada por defeito.

A análise desenvolvida permitiu verificar que o financiamento dos encargos associados ao crédito só era concedido na sequência de opção expressa livremente manifestada pelo cliente.

- A forma como é apresentada ao cliente a possibilidade de **aquisição de produtos e serviços em associação ao contrato de crédito**, aferindo se era clara para o cliente bancário a natureza facultativa dessa aquisição e se a mesma resulta da opção expressa do cliente, não sendo aceites situações em que essa opção está selecionada por defeito, nem a utilização de elementos gráficos não uniformes, como o tamanho de letra, a cor e sublinhados que induzam o cliente a escolher determinada opção.

Concluiu-se que, nos processos analisados, a aquisição de produtos e serviços em associação ao crédito resultava de opção expressa livremente manifestada pelo cliente.

- Os mecanismos colocados à disposição do cliente bancário para o **exercício do direito de livre revogação do contrato**, tendo-se verificado se era disponibilizada ao cliente bancário a possibilidade de exercer este direito nos canais digitais, de modo a garantir que a revogação do contrato pode ocorrer de forma tão acessível e conveniente quanto a respetiva celebração.

A minuta do contrato de crédito pessoal disponibilizada no âmbito de um dos processos de contratação reportados não refletia convenientemente os procedimentos e mecanismos à disposição do consumidor para efeitos do exercício do direito de livre revogação do contrato.

- Os mecanismos colocados à disposição do cliente bancário para o **exercício do direito de reembolso antecipado**, tendo-se verificado se era disponibilizada ao cliente bancário a possibilidade de exercer este direito nos canais digitais, de forma a acautelar-se idêntica conveniência na contratação e no reembolso antecipado.

A minuta do contrato de crédito pessoal disponibilizada no âmbito de um dos processos de contratação reportados não refletia convenientemente os procedimentos e mecanismos à disposição do consumidor para efeitos do exercício do direito de reembolso antecipado.

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

A análise desenvolvida permitiu verificar que as instituições adotavam soluções que conferiam robustez à confirmação da vontade de contratar por parte dos clientes bancários.

5.4 Evolução dos contratos integrados em PERSI

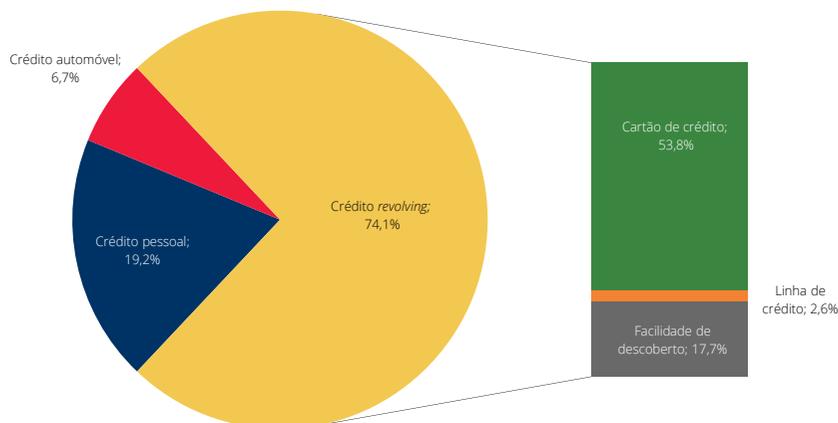
No primeiro semestre de 2020, as instituições reportaram ao Banco de Portugal o início de 359 731 processos PERSI (procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento) relativos a contratos de crédito aos consumidores, envolvendo um total de 302 076 contratos de crédito e um montante em dívida de 785,8 milhões de euros. Estes contratos apresentavam um rácio de incumprimento de 8,7%.

Quadro II.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020

	Processos			Contratos ^(e)
	2019		2020	2020
	S1	S2	S1	S1
Processos PERSI iniciados				
Número	318 304	310 053	359 731	302 076
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	785,8
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	8,7%
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	130 635	127 712	147 352	-
Processos PERSI concluídos				
Número	312 405	312 976	340 091	272 629
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	726,9
Rácio de incumprimento	-	-	-	8,9%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	139 813	133 553	139 646	-
Pagamento dos montantes em mora	129 563	122 738	128 070	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	10 250	10 815	11 576	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/processos PERSI concluídos	44,8%	42,7%	41,1%	-

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 em dívida. (d) Valores no final do período. (e) Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento. (f) Renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

Gráfico II.5.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2020



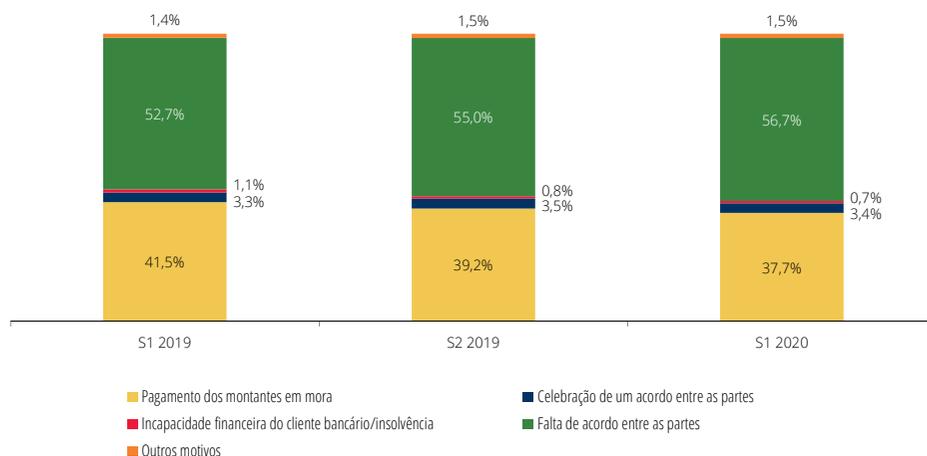
Fonte: Banco de Portugal.

O número de processos PERSI iniciados aumentou 16% face ao semestre anterior e 13% face ao primeiro semestre de 2019. Esta evolução deve-se maioritariamente ao aumento dos processos integrados em PERSI entre março e maio de 2020.

A maioria dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI continuou a ser de crédito *revolving* (cerca de 74%), destacando-se as dívidas resultantes da utilização de cartões de crédito, que foram objeto de mais de metade dos processos iniciados (53,8%). O crédito pessoal e o crédito automóvel representaram, respetivamente, 19,2% e 6,7% dos contratos integrados em PERSI.

No primeiro semestre de 2020, foram concluídos 340 091 processos PERSI relativos a 272 629 contratos de crédito aos consumidores, aos quais correspondeu um montante um total de 726,9 milhões de euros. Estes contratos registaram um rácio de incumprimento de 8,9%. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 147 352 processos PERSI.

Gráfico II.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2019 - 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

O número de processos PERSI relativos a crédito aos consumidores concluídos com regularização do incumprimento aumentou no primeiro semestre de 2020, face ao semestre anterior (mais 4,6%). Todavia, o rácio de processos concluídos com regularização do incumprimento foi de 41,1%, abaixo do rácio observado no segundo semestre de 2019 (42,7%). Por outro lado, em mais de metade dos processos concluídos no primeiro semestre de 2020 (56,7%) a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes, uma proporção superior à verificada no segundo semestre de 2019 (55%).

No primeiro semestre de 2020, 37,7% dos processos de crédito aos consumidores concluídos com regularização do incumprimento resultaram do pagamento dos montantes em mora por parte do cliente bancário, uma proporção inferior à do semestre anterior (39,2%). Ainda assim, o número de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora aumentou 4,3%, em relação ao semestre anterior.

O número de processos PERSI em que as instituições de crédito e os clientes bancários chegaram a um acordo para a regularização das situações de incumprimento também aumentou na primeira metade do ano, face ao semestre anterior (mais 7%).

Quadro II.5.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020^{(a), (b)}

	2019				2020	
	S1		S2		S1	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	8000	4,8	9053	4,3	9905	18,6
Refinanciamento	1131	8,4	864	6,8	784	5,5
Consolidação de créditos	691	3,0	585	2,8	476	2,0
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	407	2,9	301	2,0	393	1,9
Dação em cumprimento	17	-	20	-	19	-

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 2020 foram abrangidos 11 107 contratos de crédito aos consumidores.

A solução mais frequentemente acordada, entre instituições e clientes, foi a renegociação do contrato. No primeiro semestre de 2020, 9905 processos PERSI levaram à renegociação dos contratos, envolvendo um montante renegociado de 18,6 milhões de euros. Entre as condições renegociadas, destacam-se o diferimento do pagamento de capital para a última prestação (6590 processos) e o alargamento do prazo do contrato (3228 processos).

A segunda solução mais frequente nos processos concluídos com acordo entre as partes foi o refinanciamento da dívida (784 processos), seguido da consolidação de créditos (476 processos).

Quadro II.5.5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020^{(a),(b)}

	2019		2020
	S1	S2	S1
Diferimento de capital para a última prestação	7005	7317	6590
Alargamento do prazo	1807	1637	3228
Período de carência de capital (e/ou juros)	169	141	1194
Spread/taxa de juro	55	150	574
Outras condições ^(c)	713	1388	1459

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 2020 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 7466 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.

6 Crédito à habitação e hipotecário

6.1 Ações de inspeção

No primeiro semestre de 2020, foi realizada uma ação de inspeção à distância que abrangeu todas as instituições que comercializam crédito à habitação e hipotecário. A ação de inspeção em causa teve como objetivo fiscalizar a informação prestada na ficha de informação normalizada europeia (FINE) e em contratos sobre as medidas de custo do crédito (TAEG e MTIC). Foi dada particular atenção ao cálculo da TAEG e do MTIC nas situações em que são comercializados outros produtos e serviços em associação ao crédito considerando que as medidas de custo de referência a incluir no contrato não devem refletir o efeito das vendas associadas sobre a taxa de juro. No âmbito da referida ação inspetiva, procedeu-se ainda à análise da informação que as instituições reportam anualmente ao Banco de Portugal sobre a TAEG dos contratos de crédito à habitação e hipotecário.

No decurso do primeiro semestre de 2020, realizaram-se ações inspetivas junto de duas instituições de crédito, tendo em vista fiscalizar o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual no âmbito da comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Foi também efetuada uma inspeção à distância junto das principais instituições, com o objetivo de avaliar o cumprimento dos deveres de informação periódica na vigência de contratos de crédito à habitação e hipotecário¹⁰.

10. Aviso n.º 5/2017.

Quadro II.6.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Ações de inspeção à distância sobre deveres de informação | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Crédito à habitação e hipotecário	À distância	
Deveres de informação pré-contratual		2
Informação prestada na FINE e no contrato sobre o MTIC e a TAEG		103
Reporte de informação ao Banco de Portugal sobre a TAEG		103
Informação prestada na vigência do contrato		5

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou:

- **A observância dos deveres de informação pré-contratual**, tendo analisado a informação pré-contratual de carácter geral disponibilizada nos sítios na internet das duas instituições fiscalizadas, bem como o cumprimento integral dos requisitos de informação da FINE previstos nas normas legais e regulamentares aplicáveis.

Verificou-se que a informação pré-contratual de carácter geral sobre os contratos de crédito à habitação e hipotecários disponibilizada no sítio na internet das referidas instituições não continha todos os elementos obrigatórios e foram identificadas irregularidades nas FINE que as mesmas disponibilizam aos respetivos clientes, designadamente a não observância do modelo harmonizado para a apresentação da informação e omissões e incorreções na informação apresentada sobre as principais características do crédito, a TAN, a TAEG e o montante da prestação.

- **A informação prestada na FINE e no contrato sobre o MTIC e a TAEG**, tendo verificado a consistência desta informação entre os vários documentos e a correção do cálculo da TAEG com e sem vendas associadas facultativas.

Identificaram-se diversas irregularidades na informação prestada na FINE e em contratos de crédito por parte de 12 instituições, designadamente a omissão de informação relativa ao MTIC e à TAEG, bem como a não apresentação dos respetivos valores de referência que devem ser apurados sem refletir o efeito de eventuais vendas associadas facultativas, ou seja a TAN usada para o cálculo do custo do crédito não deve ser reduzida por efeito da contratação de outros produtos e serviços em associação ao contrato de crédito.

- **A informação reportada ao Banco de Portugal pelas instituições sobre a TAEG**, tendo sido analisada em particular a informação reportada a respeito da TAEG dos contratos incluídos no reporte anual efetuado pelas instituições.

Foram identificadas irregularidades em 17 instituições. Em concreto, verificou-se que algumas dessas instituições não reportaram operações de crédito celebradas, ao passo que outras reportaram informação sobre a TAEG que não correspondia ao valor de referência, ou seja refletia o efeito das vendas associadas facultativas. Também se identificaram situações em que a TAEG reportada não corresponde à TAEG da operação de crédito à habitação e hipotecário indicada no respetivo contrato.

- **A informação prestada aos clientes na vigência dos contratos de crédito à habitação e hipotecário**, tendo analisado a periodicidade da prestação dessa informação, a observância dos

requisitos de informação previstos nas normas regulamentares aplicáveis e o respeito pelas regras específicas relativas à prestação de informação quando o mutuário se encontra em situação de incumprimento das suas obrigações.

Observaram-se incumprimentos nas cinco instituições examinadas, tendo o maior número de irregularidades incidido sobre a prestação de informação específica em situações de incumprimento do contrato de crédito.

6.2 Evolução dos contratos integrados em PERSI

No primeiro semestre de 2020, as instituições reportaram ao Banco de Portugal o início de 37 357 processos PERSI relativos a contratos de crédito à habitação e hipotecário, envolvendo 30 827 contratos e um montante total em dívida de 1449,1 milhões de euros. Estes contratos apresentaram um rácio em incumprimento de 1,4%.

Face ao segundo semestre de 2019, o número de processos PERSI iniciados aumentou 11,2%. Este aumento resulta maioritariamente da evolução dos processos integrados em PERSI a partir de abril de 2020.

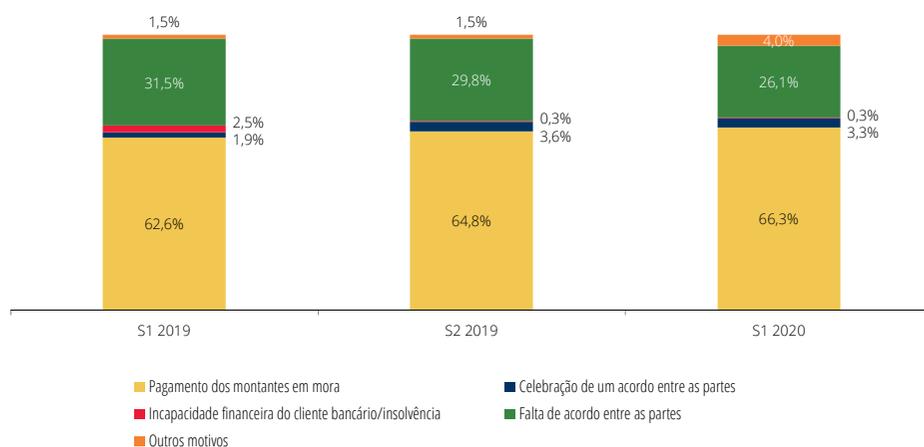
Quadro II.6.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre 2019 – 1.º semestre de 2020

	Processos			Contratos ^(a)
	2019		2020	2020
	S1	S2	S1	
Processos PERSI iniciados				
Número	37 888	33 609	37 357	30 827
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	1449,1
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	1,4%
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	23 112	21 476	23 422	-
Processos PERSI concluídos				
Número	36 783	35 245	35 411	26 708
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	1271,7
Rácio de incumprimento	-	-	-	1,6%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	23 726	24 076	24 659	-
Pagamento dos montantes em mora	23 037	22 827	23 481	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	689	1249	1178	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/processos PERSI concluídos	64,5%	68,3%	69,6%	-

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.

No primeiro semestre de 2020, foram concluídos 35 411 processos PERSI, que envolveram 26 708 contratos de crédito à habitação e hipotecário e um montante total em dívida de 1271,7 milhões de euros. Estes contratos apresentaram um rácio de incumprimento de 1,6%. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 23 422 processos PERSI.

Gráfico II.6.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2019 - 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos processos PERSI relativos a crédito à habitação e hipotecário que foram concluídos no primeiro semestre de 2020 permitiu a regularização das situações de incumprimento (69,6%), uma percentagem superior à registada no segundo semestre de 2019 (68,3%). O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para o encerramento dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora¹¹ pelos clientes bancários (66,3% dos processos encerrados no primeiro semestre do ano). O número de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários aumentou (mais 2,9%, face ao semestre anterior).

O número de processos PERSI concluídos na sequência da celebração de um acordo entre as instituições e o cliente bancário diminuiu 5,7%, face ao semestre anterior. Em termos relativos, em 3,3% dos processos concluídos no primeiro semestre de 2020 foi celebrado um acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário, proporção ligeiramente inferior à verificada no semestre anterior (3,6%). Em contrapartida, a proporção de processos PERSI concluídos por falta de acordo entre as partes diminuiu (de 29,8%, no segundo semestre de 2019, para 26,1%, no primeiro semestre de 2020).

11. 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.

Quadro II.6.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020^{(a),(b)}

	2019				2020	
	S1		S2		S1	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	650	13,4	1201	10,7	1051	9,4
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	34	0,1	41	0,2	118	0,2
Consolidação de créditos	0	0,0	0	0,0	4	0,0
Dação em cumprimento	10	-	4	-	4	-
Refinanciamento	3	0,1	8	0,4	3	0,1

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 2020 foram abrangidos 951 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

A renegociação dos termos e condições dos contratos foi a solução acordada em 1051 processos PERSI, representando um montante renegociado de 9,4 milhões de euros. Entre as condições renegociadas nestes contratos destacou-se a introdução de períodos de carência de capital e/ou juros (42 processos) e o alargamento do prazo do contrato (30 contratos).

Quadro II.6.4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019 – 1.º semestre de 2020^{(a),(b)}

	2019		2020
	S1	S2	S1
Período de carência de capital (e/ou juros)	64	77	42
Prazo	40	43	30
Spread/taxa de juro	16	26	22
Diferimento de capital para a última prestação	32	28	15
Outras condições ^(c)	554	1117	976

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 2020 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 755 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.

As instituições de crédito e os clientes bancários acordaram ainda a concessão de empréstimos adicionais para pagamento de prestações (118 processos), a consolidação de créditos (quatro processos), a dação em cumprimento do imóvel (quatro processos) e o refinanciamento do contrato (três processos).

7 Comissionamento bancário

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

Os clientes bancários têm também direito a receber informação sobre as comissões que lhes são cobradas nos extratos regulares que as instituições lhes enviam no âmbito das contas de depósito, do crédito aos consumidores e do crédito à habitação e hipotecário. Os clientes recebem ainda, em janeiro de cada ano, um extrato de comissões, que contém informação detalhada sobre as comissões cobradas no ano anterior relativamente aos serviços associados à conta de depósito à ordem de que são titulares.

Em 2018, com o objetivo de aumentar a comparabilidade das principais comissões relativas aos serviços associados às contas de depósito à ordem e a outras contas de pagamento, foi harmonizada a terminologia utilizada pelas instituições relativamente a esses serviços. A partir de outubro desse ano, o Banco de Portugal lançou o Comparador de Comissões, ferramenta disponibilizada no PCB e que permite fazer essa comparação.

A generalidade das comissões cobradas pelas instituições pela prestação de serviços aos seus clientes são livremente definidas por estas. Contudo, o legislador tem estabelecido limites à cobrança de comissões, motivado pela prossecução de objetivos específicos, como, por exemplo, a promoção da mobilidade dos clientes bancários. As instituições também não podem cobrar comissões que não constem do preçário ou que ultrapassem o valor nele indicado.

O Banco de Portugal não dispõe de poderes para limitar ou proibir a cobrança de comissões.

O Banco de Portugal é responsável pela fiscalização do cumprimento das normas através das quais o legislador impõe limites ou estabelece proibições à cobrança de comissões, bem como pela observância dos deveres de informação por parte das instituições.

7.1 Preçários

No final do primeiro semestre de 2020, podiam ser consultados no PCB os folhetos de comissões e despesas em vigor de 184 instituições¹² e aceder ao histórico desses folhetos desde janeiro de 2017.

Através dos folhetos de comissões e despesas que integram os preçários, os clientes bancários podem conhecer o valor máximo de todas as comissões que as instituições praticam relativamente aos produtos e serviços bancários que comercializam, bem como todas as comissões passíveis de ser cobradas.

O folheto de comissões e despesas é parte integrante do preçário de cada instituição, juntamente com o folheto de taxas de juro, através do qual é disponibilizada informação sobre as taxas de juro mais representativas aplicadas pela instituição nos empréstimos que concede e, se for o caso, nos depósitos que recebe.

12. 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 instituições devem enviar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação, quaisquer alterações ao conteúdo do folhetos de comissões e despesas.

As instituições estão obrigadas a elaborar os seus preçários de acordo com um formato harmonizado definido pelo Banco de Portugal e a proceder à sua divulgação em todos os balcões e locais de atendimento ao público, em lugar bem visível e de acesso direto, em dispositivo de consulta fácil, bem como nos seus sítios na internet, sem necessidade de registo prévio por parte dos interessados.

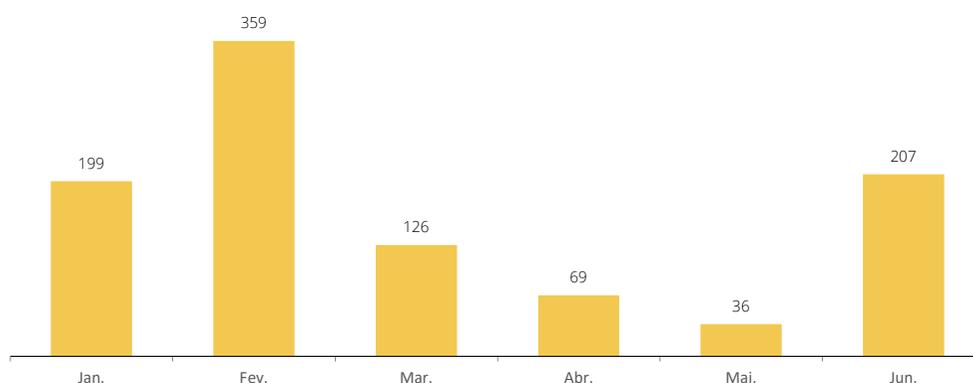
O Banco de Portugal divulga ao público, no PCB, os folhetos de comissões e despesas que lhe são reportados, podendo os clientes bancários consultar, relativamente a cada instituição, o folheto de comissões e despesas em vigor, bem como o respetivo histórico.

No primeiro semestre de 2020, 143 instituições reportaram ao Banco de Portugal alterações, que se traduziram no envio de 996 folhetos de comissões e despesas alterados. Sempre que uma instituição pretende alterar uma comissão (ou várias) tem de reportar um novo folheto de comissões e despesas.

A maioria das alterações introduzidas foi motivado por mudanças nas comissões cobradas pelas instituições (75%), seguindo-se a disponibilização de novos produtos ou serviços (15%) e o cancelamento de produtos ou serviços anteriormente comercializados (8%).

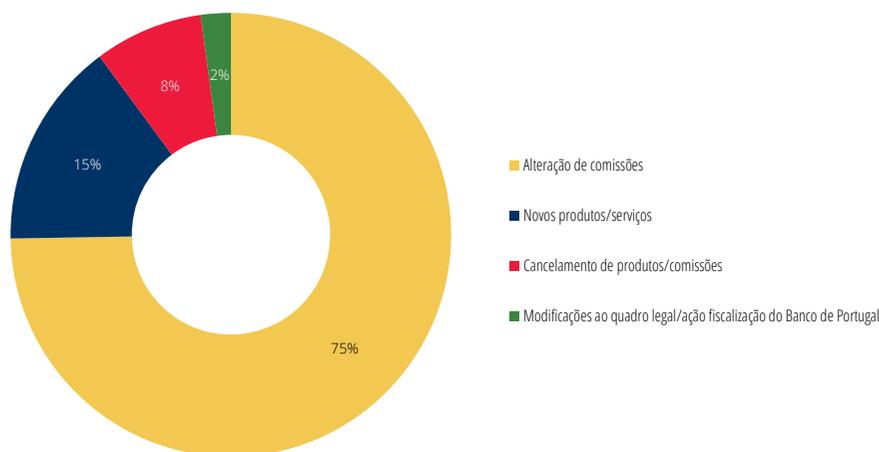
As alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas também decorrem da entrada em vigor de modificações ao quadro legal aplicável. É, por exemplo, o caso de alterações fiscais que se refletem no valor das comissões a suportar pelos clientes ou do valor do indexante dos apoios sociais (IAS) de que depende o limite para o valor da comissão de manutenção de conta de SMB. A ação fiscalizadora do Banco de Portugal pode igualmente exigir alterações ao conteúdo dos folhetos de comissões e despesas. Estas situações sucederam em 2% do total de alterações efetuadas nos folhetos de comissões e despesas das instituições.

Gráfico II.7.1 • Folhetos de comissões e despesas | Evolução mensal do número de folhetos reportados | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.7.2 • Folhetos de comissões e despesas | Matérias alteradas | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2020, aquando da realização de ações de inspeção à comercialização de produtos e serviços, o Banco de Portugal verificou a informação sobre as comissões praticadas com as constantes do preçário junto de 25 entidades, avaliando o cumprimento de deveres de prestação de informação completa, correta e atualizada no preçário.

Quadro II.7.1 • Preçário | Ações de inspeção à distância | 1.º semestre de 2020

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Informação completa, correta e atualizada	À distância	25

Fonte: Banco de Portugal.

7.2 Comparador de comissões

O Comparador de Comissões disponibiliza informação sobre 93 comissões relativas a serviços prestados por cerca de 200 instituições. Entre janeiro e junho de 2020, o Comparador de Comissões teve 38 655 visitas, o que corresponde, em média, a cerca de 6443 visitas por mês.

O Comparador de Comissões é uma ferramenta disponível no PCB que permite comparar, de forma simples e rápida, as comissões dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento¹³.

A informação divulgada é reportada ao Banco de Portugal pelas instituições. Para assegurar que essa informação está permanentemente atualizada, as instituições estão obrigadas a comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação, quaisquer alterações à informação reportada em momento anterior.

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

No primeiro semestre de 2020, foram submetidos ao Banco de Portugal 424 reportes, relativos a 109 instituições¹⁴.

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

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

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

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

Como forma de contribuir para uma maior divulgação da informação sobre comissões, apresenta-se nesta secção a evolução registada no período entre janeiro e junho de 2020 nas comissões associadas aos serviços mais representativos de entre os que figuram no Comparador de Comissões.

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

7.2.1 Manutenção de conta

A comissão de manutenção de conta apresentada no Comparador de Comissões corresponde ao montante máximo anualmente cobrado pela gestão da conta de pagamento que a instituição considera como mais representativa da sua oferta de contas com as características mais simples e que não se destinam a segmentos de clientes específicos.

De acordo com a informação reportada por 112 instituições, a 30 de junho, o montante anual da comissão relativa ao serviço de manutenção de conta variava entre 0,00 euros (aplicado por 24 instituições) e 124,80 euros (aplicado por duas instituições). A comissão mediana tinha o montante de 62,40 euros.

A comissão de manutenção de conta tinha, em termos médios, o montante de 58,17 euros, a 30 de junho de 2020. Face a dezembro de 2019, o valor médio registou uma variação de -0,02%.

14. 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.

Quadro II.7.2 • Comissionamento | Comissão de manutenção de conta (valor anual) | 1.º semestre de 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 20)
Manutenção de conta	58,17 €	62,40 €	124,80 €	0,00 €	-0,02%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

7.2.2 Manutenção da conta de SMB

A comissão de manutenção da conta de SMB corresponde ao montante cobrado pelo serviço de gestão da conta de SMB.

A comissão de manutenção da conta de SMB está limitada por lei, não podendo, anualmente, exceder 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja, 4,38 euros, em 2020.

De acordo com a informação reportada por 104 instituições, verifica-se que, a 30 de junho, a comissão mediana correspondia, a 3,54 euros. Em termos médios, a comissão de manutenção da conta de SMB apresentada, a 30 de junho de 2020, o montante de 3,58 euros, verificando-se uma variação de 1,13%, face ao montante observado no final de 2019.

Destaca-se ainda que 26 instituições não cobravam qualquer valor pela disponibilização da conta de SMB.

Os SMB são um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, aos quais os cidadãos podem aceder a custo reduzido. Os SMB incluem¹⁵ a abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem, a disponibilização de um cartão de débito para movimentação da conta e um conjunto de outros serviços considerados essenciais.

Quadro II.7.3 • Comissionamento | Comissão de manutenção da conta de SMB | 1.º semestre de 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 20)
Manutenção de conta de SMB	3,58 €	3,54 €	4,37 €	0,00 €	1,13%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

7.2.3 Manutenção da conta base

A comissão de manutenção da conta base corresponde à remuneração anual dos serviços associados à gestão desta conta que apresenta os serviços definidos pelo Banco de Portugal¹⁶.

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

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

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

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

As 93 instituições que reportaram informação relativa à comissão associada à disponibilização deste serviço aplicavam, a 30 de junho, comissões anuais que variavam entre 56,16 euros (valor cobrado por uma instituição) e 124,80 euros (também cobrado por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 61,78 euros.

A 30 de junho de 2020, a comissão de manutenção da conta base registava, em termos médios, o montante de 63,65 euros, tendo o valor médio desta comissão variado 0,03%, face ao final de 2019.

Quadro II.7.4 • Comissionamento | Comissão de manutenção da conta base (valor anual) | 1.º semestre de 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 20)
Manutenção da conta base	63,65 €	61,78 €	124,80 €	56,16 €	0,03%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

7.2.4 Disponibilização de um cartão de débito

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

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas aos três cartões de débito que as instituições consideram mais representativos na sua oferta de entre os que não se destinam a segmentos de clientes específicos. A presente análise considera a comissão associada ao que cada instituição destaca como sendo o mais representativo.

Tendo em conta a informação disponibilizada por 107 instituições, verifica-se que, a 30 de junho, a comissão mais baixa exigida pela disponibilização de um cartão de débito tinha o montante de 0,00 euros (praticada por 23 instituições) e o máximo correspondia a 31,20 euros (praticada por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 17,68 euros.

Em termos médios, esta comissão registava, no final do primeiro semestre de 2020, um montante de 16,94 euros, registando-se uma variação de 1,07%, face a dezembro de 2019.

Quadro II.7.5 • Comissionamento | Comissão de disponibilização de um cartão de débito (valor anual) | 1.º semestre de 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 20)
Disponibilização de um cartão de débito	16,94 €	17,68 €	31,20 €	0,00 €	1,07%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

7.2.5 Disponibilização de um cartão de crédito

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

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas aos três cartões de crédito que cada instituição considera como sendo os mais representativos na sua oferta de entre os que não se destinam a segmentos de clientes específicos. Na presente análise, considera-se a comissão reportada para o cartão que cada instituição considera como o mais representativo.

Atenta a informação reportada para o Comparador de Comissões por 104 instituições, verifica-se que, a 30 de junho, a comissão pela disponibilização de um cartão de crédito variava entre 0,00 euros (comissão praticada por 31 instituições) e 36,19 euros (comissão aplicada por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 19,24 euros

Em termos médios, esta comissão correspondia, no final do primeiro semestre de 2020, a 17,52 euros, e registou uma variação de 0,75%, face a dezembro de 2019.

Quadro II.7.6 • Comissionamento | Comissão de disponibilização de um cartão de crédito (valor anual) | 1.º semestre de 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (jan.-jun. 20)
Disponibilização de um cartão de crédito	17,52 €	19,24 €	36,19 €	0,00 €	0,75%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

7.2.6 Adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*)

A comissão associada ao adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*) corresponde à retribuição pelo serviço através do qual o cliente retira numerário da sua conta de pagamento, utilizando o limite de crédito disponível no cartão de crédito. O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas ao levantamento de numerário a crédito ao balcão, no ATM e no ATS.

De acordo com a informação reportada por 104 instituições, a 30 de junho, a comissão mais baixa exigida relativa pela prestação dos serviços através do canal ATM era de 8,16 euros (comissão praticada por uma instituição) sendo que a comissão máxima era de 15,08 euros (comissão praticada por duas instituições). A comissão mediana correspondia a 11,96 euros. Em termos médios, esta comissão registava, no final do primeiro semestre de 2020, um montante de 11,90 euros, tendo registado uma variação de 7,50% relativamente a dezembro de 2019.

De acordo com a informação reportada por 100 instituições, em 30 de junho, a comissão mais baixa exigida para o adiantamento de numerário a crédito ao balcão correspondia a 8,65 euros (comissão aplicada por uma instituição), sendo que a comissão mais elevada era de 15,34 euros (comissão aplicada por duas instituições). Em termos médios, esta comissão ascendia a um montante de 12,17 euros, tendo registado uma variação de 2,44, face a dezembro de 2019. A comissão mediana correspondia a 12,22 euros.

Quadro II.7.7 • Comissionamento | Comissão de adiantamento de numerário a crédito (cash advance) – valor por operação | 1.º semestre de 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 20)
Adiantamento de numerário (cash advance) – ATM	11,90 €	11,96 €	15,08 €	8,16 €	7,50%
Adiantamento de numerário (cash advance) – Balcão	12,17 €	12,22 €	15,34 €	8,65 €	2,44%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

7.2.7 Levantamento de numerário

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

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

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas ao levantamento de numerário ao balcão, no ATM e no ATS. No entanto, considerando que as instituições não podem cobrar qualquer encargo pelo levantamento de numerário em caixas automáticos (ATM e ATS)¹⁷, a análise apresentada respeita apenas às comissões associadas ao levantamento de numerário ao balcão.

De acordo com a informação reportada por 106 instituições, a 30 de junho, a comissão mais baixa exigida pela prestação do serviço ao balcão era de 0,00 euros (comissão praticada por 22 instituições) e a máxima era de 20,00 euros (comissão praticada por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 3,90 euros.

No final do primeiro semestre de 2020, a comissão relativa ao levantamento de numerário ao balcão era, em termos médios, de 4,36 euros, o que compara com 3,70 euros em dezembro de 2019, e representa uma variação de 17,84%.

Quadro II.7.8 • Comissionamento | Comissão de levantamento de numerário ao balcão (valor por operação) | 1.º semestre de 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 20)
Levantamento de numerário – Balcão	4,36 €	3,90 €	20,00 €	0,00 €	17,84%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

7.2.8 Transferência a crédito SEPA +

A comissão associada à transferência a crédito SEPA + corresponde à comissão devida pela prestação do serviço relativo à transferência de fundos em euros, coroas suecas ou em leus romenos,

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

realizada em condições equivalentes, entre contas que estejam domiciliadas nos países que integram o espaço SEPA¹⁸.

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

O Comparador de Comissões apresenta informação sobre as comissões cobradas quando as transferências são realizadas através dos canais: balcão, ATM, ATS, em linha, dispositivo móvel, telefone com operador e telefone sem operador. Atendendo a que as instituições não podem cobrar comissões pela realização de transferências através de caixas automáticos (ATM e ATS)¹⁹, a informação apresentada tem em conta as comissões cobradas ao balcão, em linha e dispositivo móvel.

Quadro II.7.9 • Comissionamento | Comissão relativa a transferência a crédito SEPA + (valor por operação) | 1.º semestre de 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (jan.-jun. 20)
Transferências a crédito SEPA +					
Balcão	7,40 €	5,41 €	114,40 €	2,60 €	2,35%
Em linha	0,59 €	0,26 €	15,60 €	0,00 €	0,00%
Dispositivo móvel	0,82 €	1,04 €	1,82 €	0,00 €	1,23%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: 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.

De acordo com a informação reportada, em 30 de junho, 113 instituições disponibilizavam este serviço ao balcão, cobrando uma comissão que variava entre 2,6 euros (valor aplicado por duas instituições) e 114,40 euros (valor aplicado por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 5,41 euros. No final do primeiro semestre, a comissão praticada correspondia, em média, ao montante de 7,40 euros, registando-se um crescimento de 2,35%, face a dezembro de 2019.

As transferências a crédito SEPA + em linha são disponibilizadas por 100 instituições. As comissões cobradas por estas instituições variavam, a 30 de junho, entre 0,00 euros (comissão aplicada por 27 instituições) e 15,60 euros (comissão praticada por uma instituição), situando-se a comissão mediana em 0,26 euros. A comissão praticada pela prestação deste serviço em linha registava em termos médios, no final de junho de 2020, um montante de 0,59 euros, mantendo-se inalterada face a dezembro de 2019.

O serviço transferência a crédito SEPA + através de dispositivo móvel é disponibilizado por 14 instituições, que, a 30 de junho, cobravam uma comissão que variava entre 0,00 euros (113 instituições) e 1,82 euros (1 instituição). A comissão mediana correspondia a 1,04 euros.

No final de junho de 2020, a comissão em causa registava, em termos médios, um montante de 0,82 euros, tendo registado uma variação de 1,23% no primeiro semestre de 2020.

18. Os 27 Estados-Membros da União Europeia, Andorra, Islândia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino, Suíça e Vaticano.

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

8 Reclamações de clientes bancários

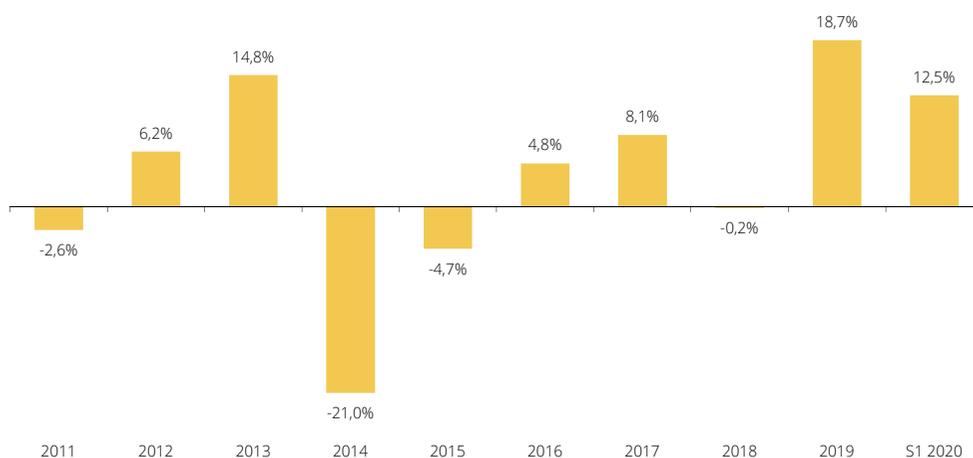
8.1 Evolução recente

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

No primeiro semestre de 2020, foram recebidas 10 184 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média de 1697 reclamações por mês, um aumento de 12,5% face à média mensal de 2019. O crescimento do número de reclamações entradas foi transversal a várias matérias, destacando-se o contributo das reclamações sobre matérias associadas à pandemia de COVID-19, designadamente sobre a aplicação das moratórias pública e privadas²⁰. Excluindo as reclamações sobre estas matérias, o número de reclamações recebidas pelo Banco de Portugal teria crescido 2,6% face à média mensal de 2019.

O contexto de pandemia de COVID-19 refletiu-se também no tipo de canais que os clientes bancários usaram para apresentarem reclamações, tendo os canais digitais assumido preponderância neste período. No primeiro semestre de 2020, o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) e o Portal do Cliente Bancário (PCB) foram os canais mais utilizados pelos clientes bancários, com um peso mais significativo a partir do segundo trimestre, atingindo um peso de 71% comparativamente a 50% no primeiro trimestre de 2020. Em contrapartida, o uso do Livro de Reclamações físico, disponível nos locais de atendimento das instituições, diminuiu consideravelmente entre abril e junho.

Gráfico II.8.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011 – 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

20. A análise das matérias mais reclamadas relativas à aplicação da moratória pública e das moratórias privadas encontra-se no capítulo I – “A supervisão comportamental no contexto da pandemia de COVID-19”.

Quadro II.8.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2019 – 1.º semestre de 2020

Ano	Mês	Entradas ^(a)				Total
		RCL ^(b)		RCO ^(c)		
		Ao balcão da instituição	LRE ^(d)	PCB ^(e)	Outros	
2019	1.º semestre	3632	–	3374	1016	8022
	2.º semestre	4380	2635	2115	952	10 082
	Total	8012	2635	5489	1968	18 104
2020	Janeiro	791	518	386	168	1863
	Fevereiro	626	462	340	201	1629
	Março	644	531	334	124	1633
	Abril	260	675	525	188	1648
	Maio	258	640	457	155	1510
	Junho	345	767	552	237	1901
	Total	2924	3593	2594	1073	10 184

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Em 2019 e no primeiro semestre de 2020 foram ainda recebidas, respetivamente, 3266 e 1402 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, que se referem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. (b) Reclamações apresentadas através do livro de reclamações. (c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal. (d) Livro de Reclamações Eletrónico. (e) Portal do Cliente Bancário.

8.2 Evolução das reclamações por matéria

Os depósitos bancários, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram as matérias mais reclamadas. A preponderância das reclamações envolvendo estes produtos está relacionada com a importância relativa destes contratos para os clientes. Por esta razão, a análise da evolução das reclamações por matéria deve considerar a dimensão do respetivo mercado, tornando-se necessário relativizar o número de reclamações pelo volume de produtos e serviços subjacentes.

No primeiro semestre do ano, os **depósitos bancários** continuaram a ser o produto bancário mais reclamado (32% do total de reclamações recebidas). O número relativo de reclamações entradas aumentou de 16 para 18 por cada 100 mil contratos de contas de depósito, refletindo o crescimento do número de reclamações entradas sobre esta matéria (mais 10,8%, face à média mensal de 2019). Para este aumento, contribuiu sobretudo o incremento do número de reclamações sobre contas de poupança.

O **crédito aos consumidores** foi a segunda matéria mais reclamada por parte dos clientes bancários, representando 25% do total de reclamações recebidas pelo Banco de Portugal. O número relativo de reclamações aumentou de 18, em 2019, para 21 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores, no primeiro semestre de 2020. Esta evolução reflete o crescimento do número de reclamações sobre esta matéria (mais 14,4%, face à média mensal de 2019) maioritariamente explicado pelas reclamações sobre a aplicação de moratórias privadas no âmbito da pandemia de COVID-19. As reclamações sobre a gestão de situações de incumprimento e a cobrança de valores em dívida, em particular associadas a cartões de crédito,

também contribuíram para o aumento do número de reclamações recebidas sobre crédito aos consumidores.

As reclamações sobre **crédito à habitação e hipotecário**, a terceira matéria mais reclamada no primeiro semestre de 2020 (12,2% das reclamações), aumentaram de 50 para 60 reclamações por 100 mil contratos de crédito, refletindo o crescimento do número de reclamações entradas no primeiro semestre (mais 17,6%, face à média mensal de 2019). Este aumento deveu-se quase exclusivamente às reclamações sobre a aplicação das moratórias pública e privadas no âmbito da pandemia de COVID-19.

Nos **cartões de pagamento**, a quarta matéria mais reclamada (10% do total de reclamações recebidas no primeiro semestre), o número relativo de reclamações aumentou de 43 reclamações, em 2019, para 46 reclamações por cada milhão de cartões em circulação no primeiro semestre. Esta evolução resulta do aumento de 9,5% do número de reclamações neste âmbito, explicado sobretudo pelo maior número de reclamações sobre alegadas situações de fraude.

Nas **transferências a crédito**, que representaram 5,2% do total de reclamações, o número relativo de reclamações aumentou de 50 reclamações, em 2019, para 58 reclamações por cada 10 milhões de transferências no primeiro semestre. Este crescimento reflete o maior número de reclamações entradas sobre esta matéria (mais 22,3%, face à média mensal de 2019), maioritariamente explicado pelo aumento do número de reclamações sobre alegadas situações de fraude.

Nas reclamações sobre **crédito a empresas**, 4% das reclamações entradas no primeiro semestre, o valor relativo aumentou de 17 reclamações em 2019 para 37 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito no primeiro semestre, o que se explica pelo crescimento acentuado do número de reclamações sobre esta matéria (mais 131,4%, face à média mensal de 2019). Este aumento deve-se sobretudo às reclamações sobre linhas de crédito de apoio à atividade empresarial e sobre a aplicação da moratória pública, ambas no contexto da pandemia de COVID-19.

As reclamações sobre **cheques** representaram 2,1% das reclamações recebidas no primeiro semestre do ano. O número relativo manteve-se relativamente estável em 25 reclamações por cada milhão de cheques, refletindo não só uma redução do número de reclamações sobre esta matéria (menos 28,6%, face à média mensal de 2019), mas também a diminuição da utilização deste instrumento de pagamento.

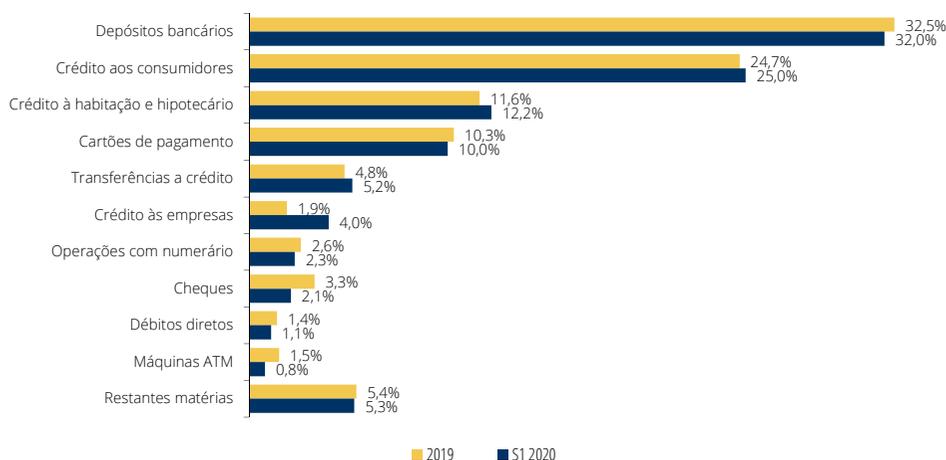
O número relativo de reclamações sobre **operações com numerário** aumentou de 107 para 141 reclamações por cada 100 milhões de operações de depósito e levantamento, refletindo a redução destas operações ocorrida no primeiro semestre do ano em parte devido à pandemia de COVID-19, pois o número de reclamações em termos absolutos diminuiu (menos 1,3%). No primeiro semestre de 2020, verificaram-se ainda diminuições no número de reclamações relativas a **débitos diretos** (de 117 para 103 reclamações por cada 100 milhões de operações) e **máquinas ATM** (de 87 para 54 reclamações por cada 10 mil máquinas ATM).

Quadro II.8.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2019 – 1.º semestre de 2020

Produtos e serviços reclamados	Valores absolutos			Valores relativos			Unidade de referência
	2019	S1 2020	Variação média mensal	2019	S1 2020	Variação	
Depósitos bancários*	5864	3248	10,8%	16	18	10,9%	100 mil contas
Crédito aos consumidores*	4455	2549	14,4%	18	21	14,9%	100 mil contratos
Crédito à habitação e hipotecário*	2109	1240	17,6%	50	60	19,5%	100 mil contratos
Cartões de pagamento*	1866	1022	9,5%	43	46	6,4%	1 milhão de cartões
Transferências a crédito	870	532	22,3%	50	58	15,3%	10 milhões de transferências
Crédito às empresas*	350	405	131,4%	17	37	121,4%	100 mil contratos
Operações com numerário	476	235	-1,3%	107	141	31,3%	100 milhões de operações
Cheques	602	215	-28,6%	25	25	0,3%	1 milhão de cheques
Débitos diretos	257	111	-13,6%	117	103	-12,0%	100 milhões de operações
Máquinas ATM*	272	85	-37,5%	87	54	-37,5%	10 mil máquinas ATM
Restantes matérias	983	542	10,3%	-	-	-	-
Total	18 104	10 184	12,5%	-	-	-	-

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 2019 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor relativo apresentado para 2019 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2020, 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.8.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2019 – 1.º semestre de 2020



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 69,2% do total de reclamações – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados²¹.

8.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

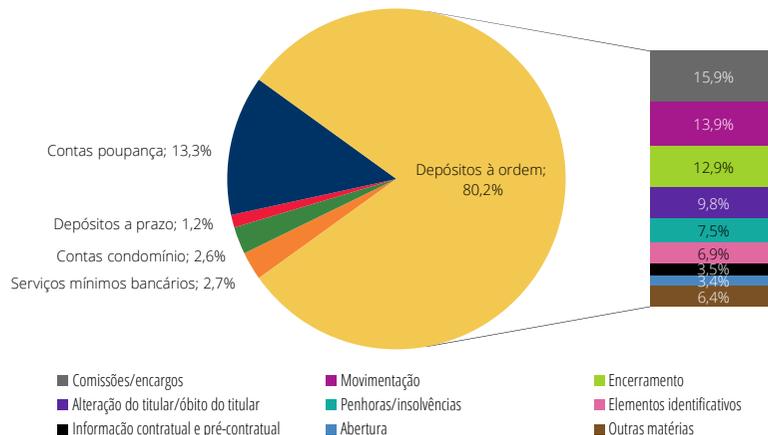
Nesta secção, destacam-se os temas abordados no âmbito das principais matérias reclamadas no primeiro semestre de 2020, independentemente do resultado da análise das reclamações.

8.3.1 Depósitos bancários

No primeiro semestre de 2020, a média mensal de reclamações sobre depósitos bancários aumentou 10,8% face à média mensal de 2019, destacando-se o aumento das reclamações sobre contas poupança.

A generalidade das reclamações sobre depósitos bancários continuou a incidir sobre os depósitos à ordem (80,2%). Todavia, as reclamações sobre depósitos à ordem diminuíram, destacando-se a redução do número de reclamações sobre penhoras ou insolvências e a cobrança de comissões e encargos.

Gráfico II.8.3 • Reclamações | Depósitos bancários | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nas contas de depósito à ordem no primeiro semestre de 2020 incidiram sobre:

- **Cobrança de comissões ou encargos (15,9%)**, destacando-se, em particular, a prestação de informação aos clientes sobre o montante das comissões associadas à conta de depósito à ordem e as alterações efetuadas ao comissionamento das contas;

21. Ponto 8.4 deste capítulo.

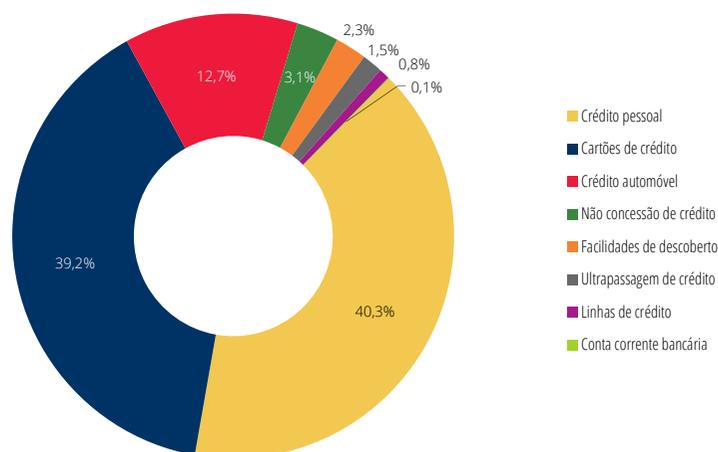
- **Condições de movimentação das contas (13,9%)**, incidindo as reclamações, sobre (i) a alegada inobservância de instruções dadas pelos clientes para a movimentação do saldo da conta de depósito à ordem, (ii) a indisponibilidade de montantes depositados, (iii) operações a débito efetuadas por instituições alegadamente sem a autorização do cliente e (iii) restrições de movimentação da conta associadas ao cumprimento dos deveres que impendem sobre as instituições de crédito em matéria de identificação dos clientes no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- **Encerramento da conta (12,9%)**, realçando-se o (i) alegado atraso na execução de instruções dadas pelos clientes para o encerramento da conta e (ii) a cobrança de comissões e outros encargos em momento posterior ao pedido de encerramento da conta de depósito à ordem;
- **Alteração do titular ou óbito do titular da conta (9,8%)**, as quais incidiram, maioritariamente, sobre (i) o procedimento das instituições no âmbito da alteração da titularidade das contas de depósito à ordem, tanto na inclusão, como na remoção de titulares, (ii) a morosidade no acesso e na movimentação de conta após o falecimento do respetivo titular e (iii) as comissões relacionadas com a comprovação, junto das instituições, da identidade dos herdeiros do titular falecido;
- **Penhoras ou insolvências (7,5%)**, estando sobretudo em causa (i) a demora no levantamento da penhora após a receção da respetiva ordem de levantamento e (ii) a alegada inobservância dos limites de penhorabilidade de saldos bancários.

8.3.2 Crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2020, o número de reclamações relativas a crédito aos consumidores aumentou 14,4% face à média mensal de 2019. Este aumento é maioritariamente explicado pelas reclamações sobre moratórias privadas, no âmbito da pandemia de COVID-19. Desconsiderando estas reclamações, o crescimento do número de reclamações de crédito aos consumidores no primeiro semestre do ano seria menos acentuado (3,7%).

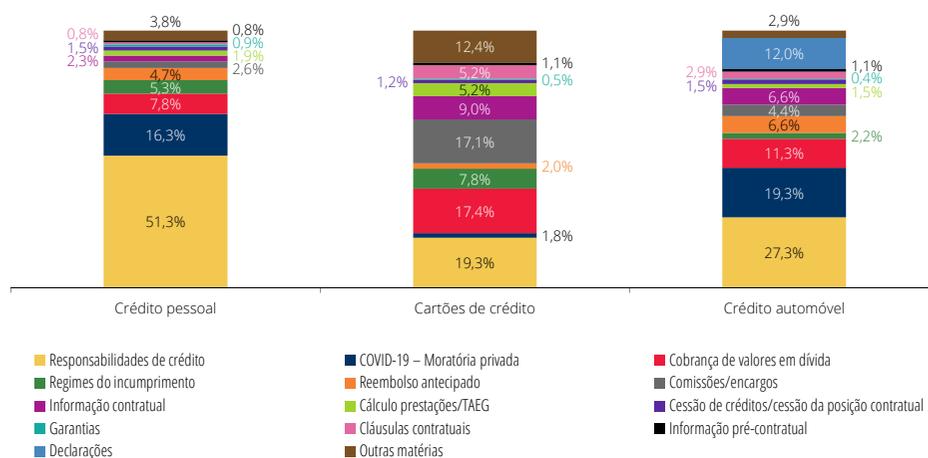
O crédito pessoal foi o produto de crédito aos consumidores com maior número de reclamações, correspondendo a 40,3% do total de reclamações nesta matéria, seguindo-se o cartão de crédito (39,2%) e o crédito automóvel (12,7%).

Gráfico II.8.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.8.5 • Reclamações | Crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel^(a)
| 1.º semestre de 2020



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

No primeiro semestre de 2020, no crédito aos consumidores²², as matérias mais reclamadas foram as seguintes:

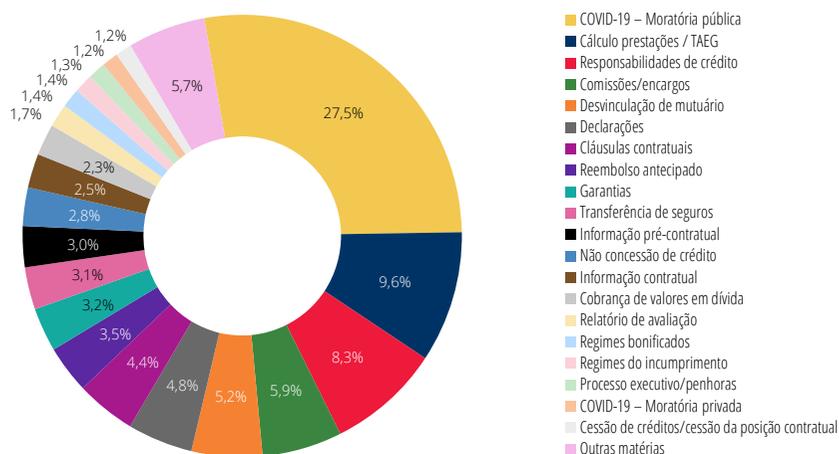
- **Responsabilidades de crédito (34,6%)**, destacando-se as reclamações relacionadas com (i) o reporte de informação incorreta à CRC e a demora na sua retificação, onde se inclui a não atualização da informação em resultado do despacho de exoneração do passivo restante decretado em processo de insolvência, e (ii) o incumprimento do dever de prestação de informação aos mutuários ou garantes sobre o início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento;
- **Cobrança de valores em dívida (12,4%)**, em particular, reclamações relacionadas com (i) divergências relativas ao montante em dívida exigido pelas instituições de crédito, (ii) a cessão de créditos em situação de incumprimento, e (iii) o recurso, por parte das instituições, a meios judiciais com vista à recuperação de valores em dívida.
- **Moratória privada no âmbito da pandemia de COVID-19 (10,4%)**, cujo detalhe se encontra no capítulo I – “A supervisão comportamental no contexto de pandemia de COVID-19”.

8.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

No primeiro semestre de 2020, verificou-se um aumento de 17,6% na média mensal de reclamações entradas sobre crédito à habitação e hipotecário, face a 2019. Este aumento deveu-se quase exclusivamente às reclamações sobre a aplicação das moratórias pública e privadas no âmbito da pandemia de COVID-19. Sem estas reclamações, a média mensal de reclamações entradas sobre crédito à habitação e hipotecário teria diminuído 16,1%.

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

Gráfico II.8.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas sobre crédito à habitação e hipotecário no primeiro semestre de 2020 foram:

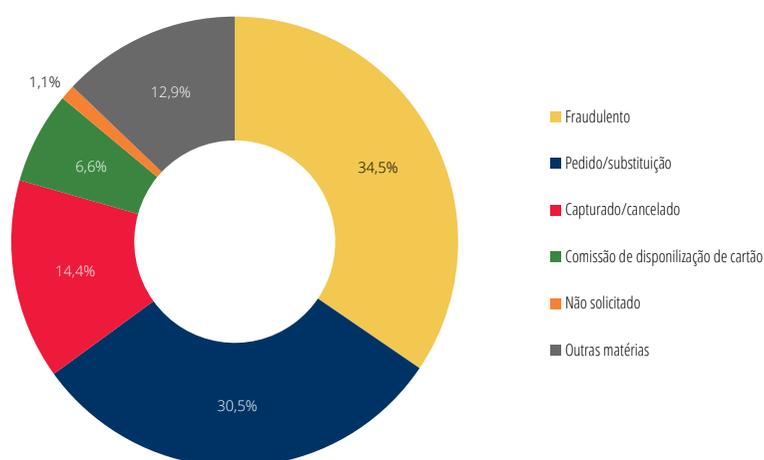
- **Moratória pública no âmbito da pandemia de COVID-19 (27,5%)**, cujo detalhe se encontra no capítulo I – “A supervisão comportamental no contexto de pandemia de COVID-19”;
- **Cálculo das prestações e da TAEG (9,6%)**, sendo de salientar as reclamações sobre (i) a determinação do *spread* aplicável no contexto das vendas associadas facultativas e (ii) a definição do montante da prestação em função do cálculo da média aritmética do indexante aquando da sua revisão periódica;
- **Responsabilidades de crédito (8,3%)**, destacando-se as reclamações relacionadas com (i) o reporte de informação incorreta à CRC e a demora na sua retificação, incluindo a não atualização da informação na sequência de despacho de exoneração do passivo restante decretado em processo de insolvência, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e (iii) a comunicação, pelas entidades participantes, de novos elementos de informação àquela base de dados, na sequência da emissão, pelo Banco de Portugal, da instrução que regulamenta o funcionamento da CRC, a qual visa centralizar informação sobre responsabilidades de crédito²³;
- **Cobrança de comissões ou encargos (5,9%)**, incidindo, em especial, sobre o montante das comissões associadas (i) ao processo de contratação do crédito e (ii) ao processamento das prestações do empréstimo.

23. Instrução do Banco de Portugal n.º 17/2018.

8.3.4 Cartões de pagamento

No primeiro semestre de 2020, verificou-se um aumento de 9,5% na média mensal de reclamações entradas sobre cartões de pagamento, face a 2019, destacando-se o crescimento do número de reclamações sobre alegadas situações de fraude.

Gráfico II.8.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

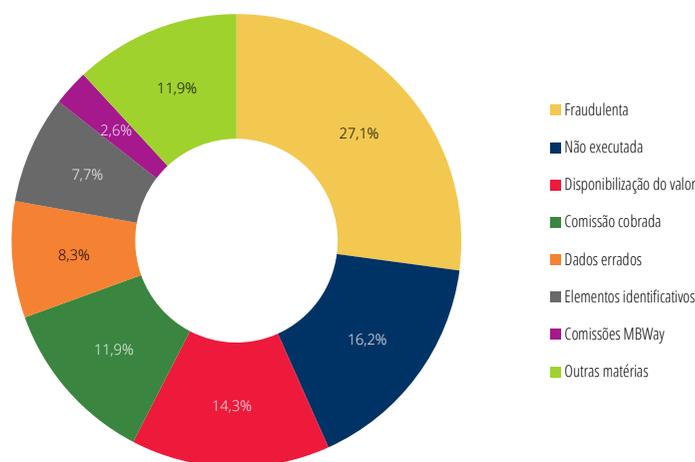
As matérias mais reclamadas no primeiro semestre de 2020 sobre cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Alegadas situações de fraude (34,5%)**, estando sobretudo em causa (i) a utilização deste instrumento de pagamento por terceiros não autorizados e (ii) a responsabilidade das instituições de crédito pela execução destas operações;
- **Pedido/substituição dos cartões (30,5%)**, com especial enfoque (i) na demora verificada na substituição de cartão de pagamento e (ii) nas comissões associadas à respetiva emissão;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (14,4%)**, em grande medida relacionadas com (i) o bloqueio dos cartões pelas instituições emitentes dos mesmos, com fundamento em razões de segurança, e (ii) a denúncia dos contratos de utilização dos cartões, por iniciativa das instituições ou do cliente.

8.3.5 Transferências a crédito

No primeiro semestre do ano, verificou-se um aumento de 22,3% na média mensal de reclamações entradas sobre transferências a crédito, face a 2019, destacando-se o contributo das reclamações sobre alegadas situações de fraude.

Gráfico II.8.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

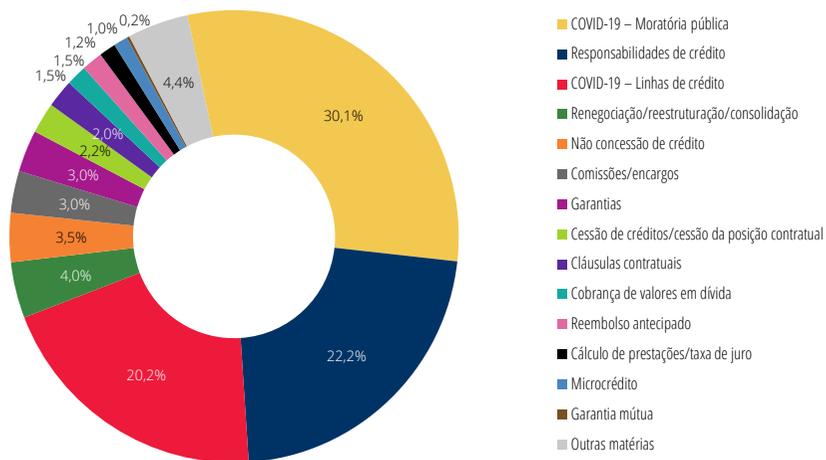
No primeiro semestre do ano, as reclamações mais frequentes sobre transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

- **Operações alegadamente fraudulentas (27,1%)**, relacionadas, em particular, com (i) a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito, e (ii) a responsabilidade desta pela execução dessas operações;
- **Operações não executadas (16,2%)**, estando em causa, essencialmente, a não realização de transferência ordenada pelo reclamante por (i) anomalia informática ou erro operacional e (ii) a indicação incorreta dos elementos identificativos necessários para a respetiva concretização;
- **Disponibilização do valor transferido (14,3%)**, sendo suscitadas questões sobre (i) a alegada demora na disponibilização ao beneficiário do montante transferido, e (ii) o não cumprimento dos prazos estabelecidos na lei para a execução destas operações;
- **Cobrança de comissões (11,9%)**, incidindo a maioria das reclamações sobre o montante da comissão exigida pelas instituições para a execução de transferências, nomeadamente ao balcão e através de canais digitais.

8.3.6 Crédito às empresas

Face a 2019, a média mensal de reclamações entradas no primeiro semestre de 2020 sobre crédito às empresas aumentou 131,4%, maioritariamente devido às reclamações sobre linhas de crédito de apoio à atividade empresarial e sobre a aplicação da moratória pública, ambas no contexto da pandemia de COVID-19. Desconsiderando estas reclamações, o aumento do número médio mensal de reclamações sobre crédito a empresas seria de 14,9%.

Gráfico II.8.9 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

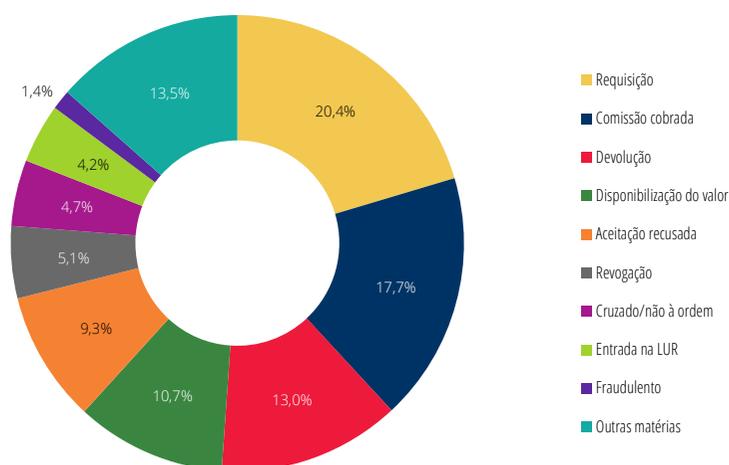
No primeiro semestre de 2020, as reclamações mais frequentes relativas ao crédito às empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Moratória pública no âmbito da pandemia de COVID-19 (30,1%)**, cujo detalhe se encontra no capítulo I – “A supervisão comportamental no contexto de pandemia de COVID-19”;
- **Responsabilidades de crédito (22,2%)**, onde se inserem, nomeadamente, reclamações sobre (i) o reporte de informação incorreta à CRC e a demora na sua retificação, e (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento;
- **Linhas de crédito de apoio à atividade empresarial no âmbito da pandemia de COVID-19 (20,2%)**, destacando-se as reclamações relativas à recusa no acesso às linhas de crédito, definidas pelo Governo, através das Sociedades de Garantia Mútua.

8.3.7 Cheques

Face a 2019, num contexto de redução da sua utilização, a média mensal de reclamações sobre cheques entradas no primeiro semestre do ano diminuiu 28,6%, destacando-se a redução das reclamações relativas à disponibilização do valor, à recusa de aceitação de cheques e à requisição de cheques.

Gráfico II.8.10 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2020, as reclamações mais frequentes sobre cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Requisição de cheques (20,4%)**, estando em causa, na sua maioria, (i) a não atribuição de cheques ou de módulos de cheques por parte das instituições de crédito e (ii) a demora no tratamento de pedidos de cheques ou módulos de cheques apresentados pelos clientes;
- **Comissão cobrada (17,7%)**, nomeadamente pela (i) emissão de cheques e (ii) em caso de devolução de cheques;
- **Devolução de cheques (13%)**, onde se incluem reclamações sobre o não pagamento de cheques por (i) saque irregular, (ii) falta de provisão da conta e (iii) endosso irregular.

8.4 Instituições mais reclamadas

8.4.1 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2020, 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 2020.

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 Atlântico Europa, S. A., Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, Banco Finantia, S. A., BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., BNP Paribas e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L.

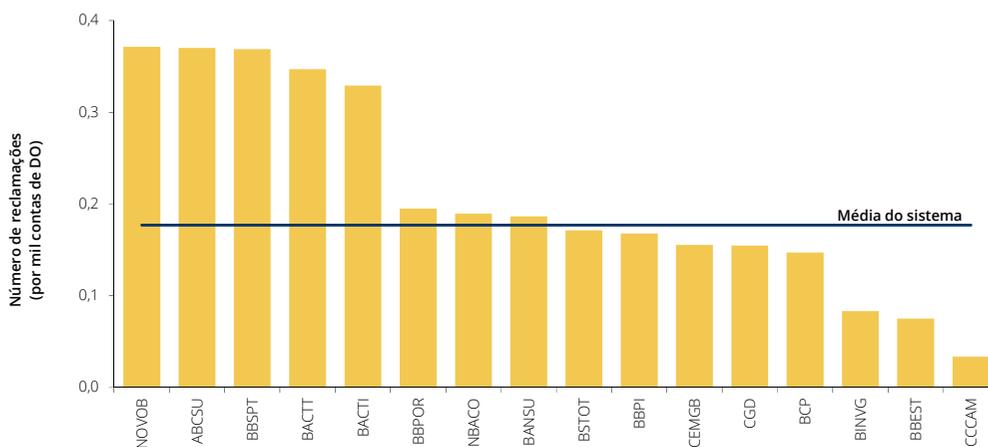
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, S. A., do Banco Invest S. A., do Banco L. J. Carregosa, S. A., do Banco Português de Gestão, S. A., da Caixa – Banco de Investimento, S. A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, C. R. L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L., da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo – Caixa Económica Bancária, S. A. e do Haitong Bank, S. A.

Quadro II.8.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2020

Sigla	Instituição de crédito	S1 2020
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,37
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,37
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,37
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,35
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,33
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,20
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,19
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,19
	Média do sistema	0,18
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,17
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,17
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,16
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,15
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,15
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,08
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,08
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,03

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 18 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

Gráfico II.8.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

8.4.2 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2020, 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 2020²⁴.

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: Banco Atlântico Europa, S. A., Banco CTT, S. A., Banco Finantia, S. A., Banco Invest, S. A., Bankinter, S. A. – Sucursal em Portugal, Best – Banco Eletrónico de Serviço Total, S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., FCA Capital Portugal – Instituição Financeira de Crédito, S. A., FCE Bank PLC e Novo Banco dos Açores, S. A.

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

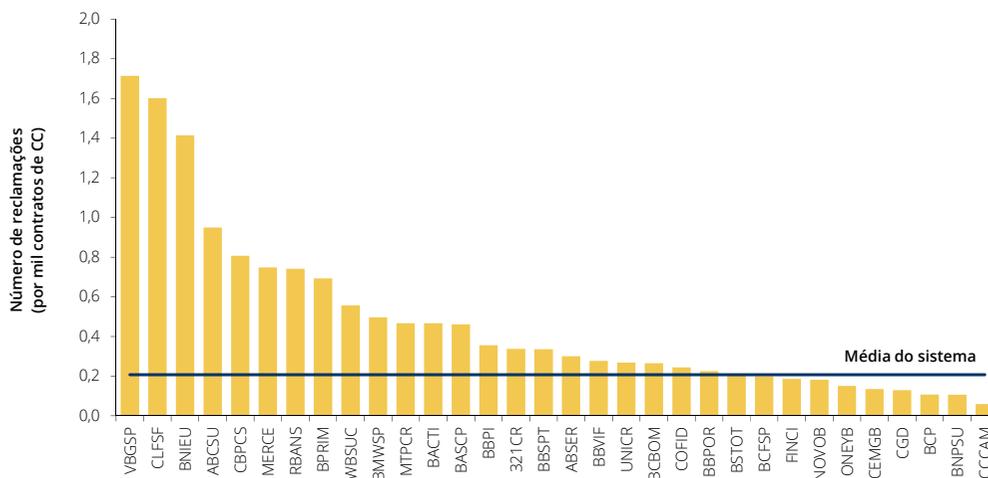
24. Não foram consideradas as instituições que, estando sedeadas noutros Estados-Membros da União Europeia, exercem atividade em Portugal ao abrigo do regime de livre prestação de serviços, como é o caso do CaixaBank Payments, E.F.C. E.P., S. A.

Quadro II.8.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2020

Sigla	Instituição de crédito	S1 2020
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,71
CLFSF	CAIXA LEASING E FACTORING – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,60
BNIEU	BNI – BANCO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAL (EUROPA), S. A.	1,41
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A, SUCURSAL EM PORTUGAL	0,95
CBPCS	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,81
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,75
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,74
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,69
WBSUC	WIZINK BANK, S. A. U. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,56
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,50
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,47
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,47
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,46
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,36
321CR	321 CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,34
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,34
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,30
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,28
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,27
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,27
COFID	COFIDIS	0,24
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,23
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,21
	Média do sistema	0,21
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,20
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S. A.	0,19
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,18
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,15
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,13
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,13
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,11
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,11
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,06

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 21 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico II.8.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

8.4.3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2020, 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 em 2020.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito à habitação e crédito hipotecário. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco Finantia, S. A., Banco Primus, S. A., BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo – Caixa Económica Bancária, S. A., Caixa Leasing e Factoring – Sociedade Financeira de Crédito, S. A., Novo Banco dos Açores, S. A. e Union de Créditos Imobiliários, S. A. – Sucursal em Portugal.

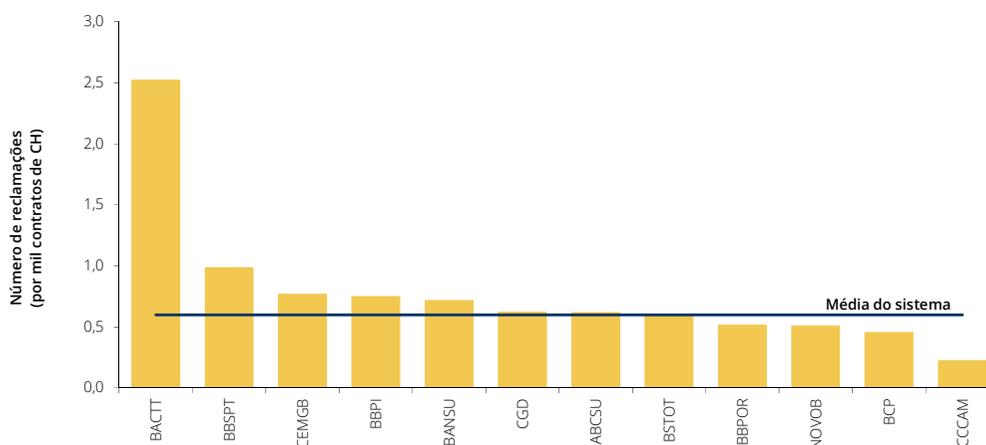
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área do crédito hipotecário, como é o caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L.

Quadro II.8.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário
| 1.º semestre de 2020

Sigla	Instituição de crédito	S1 2020
BACTT	BANCO CTT, S. A.	2,53
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,99
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,77
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,75
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,72
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,62
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,62
Média do sistema		0,60
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,60
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,52
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,51
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,46
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,23

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 60 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico II.8.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário
| 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

8.5 Resultados das reclamações encerradas²⁵

Nas reclamações encerradas no primeiro semestre de 2020, não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada em 60,5% dos casos (61% em 2019) e em 39,5% dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal (39% em 2019).

As reclamações encerradas sobre cheques foram aquelas em que a percentagem de encerramentos sem indícios de infração por parte da instituição foi mais elevada (74,2%). Por outro lado, metade das reclamações encerradas sobre cartões (50,8%) foram encerradas com resolução pela instituição, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal.

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

As instituições corrigem a situação reclamada quando esta resulta do incumprimento de normas aplicáveis, acatando determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal. O Banco de Portugal pode também instaurar processos de contraordenação. Por outro lado, as instituições de crédito acolhem, por vezes, as queixas apresentadas pelos clientes sobre a sua atuação, mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento.

8.6 Prazo de encerramento

No primeiro semestre de 2020, o prazo médio de encerramento das reclamações foi de 48 dias, que compara com 58 dias em 2019. O prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 68 dias (84 dias em 2019), enquanto no caso das reclamações apresentadas através do livro de reclamações foi de 37 dias (38 dias em 2019). Nas reclamações apresentadas no livro de reclamações ao balcão da instituição, este prazo foi de 36 dias (o que compara com 41 dias em 2019), enquanto nas reclamações entradas pelo LRE foi de 38 dias (28 dias em 2019).

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, que decorrem de quadros normativos diferentes com 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).

No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, as instituições são de imediato questionadas sobre o conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante²⁶ e dar conhecimento dessa resposta ao Banco de Portugal. Podem ser suscitados novos pedidos de informação às instituições pelo Banco de Portugal que, após análise, levam ao encerramento da reclamação pelo Banco de Portugal.

25. 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.

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

No caso das reclamações apresentadas através do livro de reclamações em formato físico disponibilizado ao balcão, as instituições enviam ao Banco de Portugal, no prazo de 15 dias úteis, cópia da folha do Livro de Reclamações em conjunto com os documentos relevantes e frequentemente com a sua análise da situação. As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações Eletrónico são recebidas de imediato no Banco de Portugal, que tem de aguardar as alegações das instituições durante 15 dias úteis, prazo após o qual inicia a análise da reclamação²⁷. Em ambos os casos, podem ser solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de três dias úteis para o envio de resposta.

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 pelo Banco de Portugal.

9 Correção de irregularidades e sancionamento

9.1 Determinações específicas e recomendações

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal emitiu 1310 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 141 instituições de crédito e sociedades financeiras²⁸. Estas medidas foram emitidas na sequência de ações de fiscalização especificamente dirigidas à conduta das instituições supervisionadas e da apreciação de reclamações de clientes bancários. Neste período foram também emitidas determinações específicas e recomendações resultantes de ações de fiscalização realizadas em 2019.

A maioria das determinações específicas e recomendações emitidas incidiram sobre crédito aos consumidores e moratórias de crédito, visando, em particular, a correção de irregularidades relacionadas, em ambos os casos, com o cumprimento de deveres de informação. As determinações e recomendações emitidas sobre matérias relativas às moratórias de crédito são analisadas no capítulo I deste relatório.

Para uma melhor compreensão da informação constante do quadro abaixo, esclarece-se que os elementos apurados no âmbito de cada ação de fiscalização podem originar a adoção de várias medidas de supervisão.

27. Conforme Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

28. 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.

Quadro II.9.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Serviços mínimos bancários	30	12
Publicidade	43	21
Depósitos bancários	493	120
Moratórias de crédito ^(a)	278	97
Crédito aos consumidores	314	91
Crédito à habitação e hipotecário	145	20
Crédito a empresas	4	2
Preçários	3	2
Total	1310	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número total de determinações específicas e recomendações inclui as recomendações referentes ao crédito aos consumidores nos canais digitais. No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 141 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 as moratórias de crédito encontra-se refletido no capítulo I.

9.1.1 Serviços mínimos bancários

No primeiro semestre de 2020, na sequência das ações de inspeção realizadas no âmbito dos SMB, o Banco de Portugal dirigiu 29 determinações específicas a 12 instituições e uma recomendação a uma instituição.

As irregularidades detetadas prendem-se, sobretudo, com a prestação de informação aos clientes sobre a possibilidade de conversão de conta de depósito à ordem numa conta de SMB e com a observância das regras aplicáveis à resolução do contrato de abertura de conta de SMB.

Quadro II.9.2 • Determinações específicas e recomendações | Serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2020

Matérias	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Divulgação de informação sobre os SMB aos titulares de contas de depósito à ordem	15	11	1	1	16	11
Observância do limite máximo de comissões e encargos	2	1			2	1
Prestação de informação sobre as características da conta de SMB	1	1			1	1
Disponibilização de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso previstas na lei	4	1			4	1
Proibição de ultrapassagem de crédito em conta de SMB	1	1			1	1
Resolução do contrato que regula a conta de SMB	5	1			5	1
Reporte ao Banco de Portugal de informação sobre a prestação de SMB	1	1			1	1
Total	29	-	1	-	30	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas a 12 instituições e uma recomendação a uma instituição.

As determinações específicas e a recomendação emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições que disponibilizam SMB, designadamente no que respeita:

- **À divulgação anual de informação sobre os SMB** a que as referidas instituições estão obrigadas junto dos titulares de contas de depósito à ordem.

Para cumprimento dessa obrigação, as instituições devem incluir uma menção à possibilidade de conversão das contas de depósito em contas 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 os SMB que deve obedecer ao modelo definido pelo Banco de Portugal²⁹.

- **Ao limite máximo de comissões e encargos passíveis de ser cobradas pela prestação de SMB**, sendo que as instituições não podem exigir aos titulares de contas de SMB comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente, e no seu conjunto, superem 1% do valor do indexante dos apoios sociais³⁰.
- **À correção da informação prestada aos clientes sobre as condições de acesso à conta de SMB**, as características desta conta, os produtos e serviços bancários incluídos e os encargos associados à conta de SMB³¹.
- **À disponibilização de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso definidas na lei e solicitem a prestação desses serviços**, através da abertura de conta de SMB ou mediante a conversão de conta de depósito à ordem já existente em conta de SMB.

A recusa de abertura de conta de SMB ou de conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB apenas é legítima se, à data do pedido de abertura de conta, o interessado for titular de uma ou mais contas de depósito à ordem em instituição de crédito, excetuando-se os casos de contitularidade previstos ou as situações em que o interessado recusa a emissão da declaração que refira que não é titular de outra conta de depósito à ordem³². Não é, assim, possível às instituições recusar a prestação destes serviços com fundamento em condições que não estão previstas na lei, nomeadamente o rendimento do cliente bancário, o número de titulares pretendido para a conta de SMB, ou o facto de o cliente ser mutuário em contratos de crédito, entre outros³³.

- **À proibição de concessão de ultrapassagens de crédito em conta de SMB**, salvo nas situações em que a utilização de fundos para além do saldo disponível nessa conta decorra de operações realizadas com o cartão de débito associado à conta de SMB³⁴.
- **À prestação de informação aos clientes sobre os motivos subjacentes à resolução do contrato que regula a conta de SMB**, através do envio de comunicação, em papel ou noutro suporte duradouro. A referida comunicação deve ainda conter a informação relativa aos procedimentos de reclamação e aos meios de resolução alternativa de litígios ao dispor do cliente, facultando os dados de contacto necessários³⁵.
- **Ao reporte ao Banco de Portugal de informação sobre a prestação de SMB em conformidade com os requisitos estabelecidos nas normas aplicáveis**³⁶.

29. 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.

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

31. Artigos 2.º, n.º 3, 4.º e 4.º-A, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março e artigo 91.º, alínea c), do RJSPME.

32. Artigos 4.º, 4.º-A e 4.º-B, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

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

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

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

36. Instrução n.º 15/2018.

9.1.2 Publicidade

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal emitiu 43 determinações específicas dirigidas a 21 instituições de crédito e sociedades financeiras no âmbito da atividade de fiscalização da publicidade, abrangendo um total de 123 suportes publicitários.

As determinações específicas emitidas incidiram sobretudo sobre a publicidade a produtos de crédito aos consumidores, matéria a que se reportava a maioria (70%) dos suportes de publicidade analisados pelo Banco de Portugal.

Quadro II.9.3 • Determinações específicas | Publicidade | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Suportes alterados	Instituições abrangidas
Produtos e serviços	42	120	21
Crédito aos consumidores	34	87	17
Depósitos bancários	1	15	1
Crédito a empresas	4	11	3
Serviços de pagamento	3	7	2
Institucional	1	3	1
Total	43	123	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas a 21 instituições.

As determinações específicas emitidas visaram garantir o cumprimento dos seguintes deveres:

- A informação contida em mensagens publicitárias **deve ser verdadeira e não deformar os factos**³⁷;
- Na publicidade a produtos e serviços, as instituições devem **incluir toda a informação obrigatória**, garantindo que as **condições de acesso, restrições e limitações têm destaque** similar às características que as instituições destaquem do produto ou serviço³⁸;
- Nas campanhas publicitárias sobre crédito aos consumidores, **a TAEG deve ser apresentada com destaque similar ao das características destacadas dos produtos de crédito anunciados**, e deve ser **indicado um exemplo representativo da TAEG** que inclua, pelo menos, o montante do crédito, o prazo de reembolso e a taxa de juro anual nominal, no caso de taxa fixa, ou o *spread* e o *spread*, no caso de taxa variável³⁹;
- A informação de carácter obrigatório deve **respeitar a dimensão mínima de caracteres estabelecida**⁴⁰ e, nas situações em que a mensagem publicitária seja transmitida em meio audiovisual, deve assegurar-se que a mesma é **difundida durante um período de tempo suficiente para permitir uma leitura e audição adequadas**⁴¹;
- A informação contida em mensagens publicitárias a produtos financeiros **deve ser clara e transparente** quanto à natureza e finalidade dos referidos produtos, não devendo as instituições

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

38. Artigos 4.º, n.º 2 e 4 e 5.º, do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

39. 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.

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

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

omitir ou dissimular informação necessária para uma correta avaliação do produto por parte do cliente⁴²;

- As mensagens publicitárias devem **identificar, de forma inequívoca, a instituição de crédito responsável pelos produtos e serviços publicitados**, por exemplo, através da utilização de uma marca comercial inequivocamente associada a essa instituição⁴³;
- A **utilização de expressões de uso restrito está condicionada** à apresentação, com igual destaque, das condições particulares do produto ou serviço financeiro que suportam a publicação do facto em causa. Por exemplo, a expressão “0% de juros” só pode ser utilizada nas situações em que não seja exigido ao cliente o pagamento de juros⁴⁴;
- As campanhas de índole institucional, designadamente as que se prendem com a **divulgação de prémios atribuídos por entidades terceiras, devem observar um conjunto de boas práticas**, em particular, devem apresentar os elementos informativos que possibilitem a contextualização da atribuição dos referidos prémios, como seja, por exemplo, o âmbito e a entidade responsável pela atribuição do prémio⁴⁵.

9.1.3 Depósitos bancários

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal emitiu 493 determinações específicas e recomendações dirigidas a 120 instituições de crédito, na sequência de ações de inspeção e da análise a reclamações no âmbito dos depósitos bancários. As irregularidades detetadas prendem-se sobretudo com a forma de disponibilização do extrato de comissões.

Quadro II.9.4 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Utilização da terminologia harmonizada na prestação de informação sobre comissões	26	26
Disponibilização de informação periódica	2	2
Disponibilização do extrato de comissões	459	120
Exercício do direito de alteração unilateral ao contrato	4	1
Direito de denúncia do contrato	1	1
Outros deveres	1	1
Total	493	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 120 instituições.

As determinações específicas emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as entidades supervisionadas:

- **A utilização da terminologia harmonizada** definida nas disposições legais e regulamentares aplicáveis **na prestação de informação sobre as comissões** relacionadas com serviços associados às contas de depósito à ordem prestada a consumidores.

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

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

44. Artigo 13.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

45. CC/2014/00000065.

As instituições devem assegurar que a informação prestada aos clientes sobre as referidas comissões, na publicidade, na fase pré-contratual, nas disposições contratuais que regulam a conta de depósito à ordem e a prestação desses serviços e durante a vigência dessas disposições, obedece à referida terminologia normalizada⁴⁶.

- **A disponibilização periódica aos clientes do extrato da conta**, o qual, entre outros elementos, deve conter informação relativa a todos os movimentos a débito e a crédito efetuados nas contas de depósito desses clientes.

O extrato em causa deve ser enviado aos clientes com periodicidade mínima mensal, exceto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo no entanto ser respeitada uma periodicidade mínima anual⁴⁷.

- **A disponibilização do extrato de comissões**, documento que deve conter informação sobre todas as comissões cobradas pelos serviços associados a uma conta de pagamento e, sendo caso disso, informação relativa às taxas de juro aplicadas a facilidades de descoberto associadas a essa conta ou à ultrapassagem de crédito, bem como à taxa de juro remuneratória do depósito à ordem, se aplicável.

O extrato de comissões obedece a um formato harmonizado, estando as instituições obrigadas a proceder ao seu envio anualmente, no mês de janeiro⁴⁸. Na disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais ou de correio eletrónico, as instituições devem observar as orientações transmitidas através da Carta Circular n.º CC/2019/00000083⁴⁹.

- **A prestação de informação aos clientes sobre o exercício do direito de alteração unilateral de contratos de abertura de conta de depósito à ordem**, caso entendam exercer prerrogativas contratuais que lhes permitam modificar unilateralmente os termos desses contratos de duração indeterminada.

As instituições devem informar os titulares dessas contas das alterações que pretendem introduzir, pelo menos, dois meses antes da data proposta para a sua aplicação, bem como do direito que assiste aos clientes que não concordem com essas alterações de resolver imediatamente os referidos contratos sem qualquer encargo. Nas situações em que, por acordo das partes, a ausência de resposta dos clientes possa ser considerada como aceitação das alterações, cabe ainda às instituições alertar os clientes para tal facto⁵⁰.

- **A garantia de que os titulares de contas de depósito à ordem podem exercer o direito de denúncia do respetivo contrato de abertura de conta** em qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não poderá ser superior a um mês. A denúncia é isenta de quaisquer encargos para os clientes. As instituições devem assegurar que a cessação do contrato ocorre imediatamente após o prazo de pré-aviso exigido ao cliente⁵¹.

46. Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, Instrução n.º 11/2018 e Instrução n.º 19/2018.

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

48. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

49. <https://www.bportugal.pt/cartacircular/cc201900000083>.

50. Artigo 93.º do RJSPME.

51. Artigo 94.º do RJSPME.

9.1.4 Crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal dirigiu 74 determinações específicas e recomendações a 12 instituições, na sequência de ações de inspeção e da análise a reclamações no âmbito do crédito aos consumidores. Estão em causa irregularidades relacionadas com a disponibilização de informação aos clientes, a conduta das instituições no processo de contratação de produtos de crédito aos consumidores e com o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito.

Quadro II.9.5 • Determinações específicas | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual	26	8
Financiamento de encargos por opção do cliente	3	2
Aquisição facultativa de outros produtos e serviços	11	5
Deveres de informação na vigência do contrato	3	1
Cálculo da TAN	1	1
Limites máximos da TAEG	4	3
Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito	26	1
Total	74	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 12 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir que:

- **As instituições prestam informação pré-contratual aos clientes** sobre os contratos de crédito aos consumidores, devendo as instituições assegurar que a **informação de caráter geral sobre produtos de crédito aos consumidores disponibilizada nos respetivos sítios de internet** permite que os clientes conheçam as características dos referidos produtos de crédito, bem como os canais através dos quais os mesmos são comercializados⁵².

Nesse sentido, as instituições foram instadas a apresentar de forma clara e completa as características gerais das diferentes categorias e subcategorias de produtos de crédito aos consumidores que comercializam, incluindo informação sobre o facto de cada uma dessas categorias e subcategorias ter condições específicas, designadamente ao nível da taxa de juro aplicável e da TAEG. Adicionalmente, também se salientou junto das instituições que disponibilizam simuladores nos seus sítios na internet que o resumo facultado aos clientes que utilizam esses simuladores deve incluir informação sobre as comissões, despesas e outros custos incluídos na TAEG. A disponibilização de FIN elaborada com base nas preferências manifestadas pelos clientes na simulação do crédito foi outra das situações objeto das determinações específicas e recomendações emitidas no âmbito desta matéria⁵³.

- **O financiamento dos encargos associados ao crédito**, designadamente seguros, comissões, impostos e outros custos, deve ser solicitado, de forma expressa, **pelos clientes**⁵⁴.

52. Artigo 77.º do RGICSF.

53. Artigo 77.º do RGICSF e artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

54. Artigo 74.º do RGICSF e Carta-Circular n.º 45/2011/DSC.

Em particular, salientou-se às instituições que as caixas de seleção em que se solicita aos clientes a manifestação do seu interesse em obter financiamento para estes encargos não devem estar selecionadas por defeito.

- A aquisição de produtos e serviços em associação ao contrato de crédito é facultativa e resulta da escolha expressa do cliente⁵⁵.

Em particular, salientou-se às instituições que as caixas de seleção em que se solicita aos clientes a manifestação do seu interesse na aquisição desses produtos e serviços não devem estar selecionadas por defeito, nem devem utilizar elementos gráficos, como o tamanho de letra, a cor ou sublinhados, que induzam o cliente a escolher determinada opção.

- As instituições prestam **informação** aos clientes sobre a evolução da relação creditícia **durante a vigência dos respetivos contratos de crédito**, mediante a disponibilização de extrato com a periodicidade e os elementos informativos exigidos nas normas aplicáveis⁵⁶.
- As instituições respeitam os **limites máximos à TAEG** que vigoram para cada categoria de crédito aos consumidores⁵⁷ e calculam a TAEG de acordo com a metodologia definida nas normas legais e regulamentares aplicáveis⁵⁸. No cálculo da TAEG, devem considerar o montante total do crédito, os reembolsos previstos e a totalidade dos encargos associados à operação de crédito, que tenham sido acordados com o consumidor, e apurar os juros remuneratórios em função dos montantes e períodos de utilização efetiva dos fundos disponibilizados.
- A **informação que as instituições comunicam à Central de Responsabilidades de Crédito** sobre as responsabilidades, efetivas ou potenciais, decorrentes das operações de crédito realizadas com os seus clientes é correta e está atualizada⁵⁹.

Sempre que tenham conhecimento de incorreções aos dados comunicados, as instituições devem proceder à retificação da informação reportada, no prazo máximo de cinco dias úteis⁶⁰.

No primeiro semestre de 2020, no âmbito da monitorização da comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais, o Banco de Portugal emitiu 240 determinações específicas e recomendações dirigidas a 80 instituições. As irregularidades detetadas prenderam-se sobretudo com os deveres de informação pré-contratual e contratual.

Quadro II.9.6 • Determinações específicas e recomendações | Monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual	80	80
Deveres de informação contratual	160	80
Total	240	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 80 instituições.

55. Artigo 74.º do RGICSF.

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

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

58. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

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

60. Instrução n.º 17/2018.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir que:

- Os simuladores de crédito disponibilizados nos canais digitais **apresentam a informação do montante de crédito selecionado para o limite mínimo disponível**, devendo a escolha de montante diverso resultar da escolha expressa do cliente⁶¹.
- As instituições **se abstêm de utilizar expressões como “pré-aprovado, “pré-aceite” ou “pré-avaliado”**⁶².
- A minuta do contrato de crédito contém os elementos de informação obrigatórios, incluindo, entre outros, a **identificação da categoria de crédito em que a operação se insere**, a especificação dos procedimentos e mecanismos que o cliente poderá utilizar para o exercício dos **direitos de livre revogação do contrato e de reembolso antecipado** parcial ou total do crédito através dos canais digitais⁶³.

9.1.5 Crédito à habitação e hipotecário

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal emitiu 145 determinações específicas e recomendações em matéria de crédito à habitação e hipotecário, dirigidas a 20 instituições, na sequência de ações de inspeção. As irregularidades detetadas prenderam-se sobretudo com o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e de reporte ao Banco de Portugal a que as instituições estão obrigadas.

Quadro II.9.7 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual e contratual	61	15
Deveres de informação na vigência do contrato	19	6
Avaliação de solvabilidade	1	1
Reembolso antecipado	2	2
Comissões e encargos	5	2
Cálculo da TAEG	3	3
Aplicação da taxa de juro contratada	2	1
Reporte de informação ao Banco de Portugal	38	17
Regime da mora	3	2
Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito	3	1
Outros deveres	8	4
Total	145	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 20 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir:

- **A prestação de informação pré-contratual e contratual sobre as características e condições dos produtos de crédito à habitação e hipotecário.**

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

62. Artigo 77.º do RGICSF.

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

Algumas das determinações e recomendações emitidas incidiram sobre a informação pré-contratual de carácter geral sobre os contratos de crédito à habitação e hipotecário que as instituições disponibilizam nos respetivos sítios na internet. Entre outros elementos, a referida informação deve incluir a descrição das finalidades para as quais o crédito é concedido, especificar as garantias que podem ser prestadas, indicar os tipos de taxa de juro que podem ser aplicados, apresentar um exemplo representativo que inclua o montante total do crédito e a TAEG e, ainda, descrever as condições aplicáveis ao reembolso antecipado do crédito⁶⁴.

Outras tiveram como objeto a FINE disponibilizada pelas instituições, em particular o facto de a mesma não observar o modelo harmonizado e os requisitos de informação definidos⁶⁵.

A informação constante dos contratos também foi objeto de algumas das determinações específicas e recomendações emitidas neste domínio. Os contratos de crédito à habitação e hipotecário deve incluir, entre outros elementos definidos nas normas aplicáveis, informação sobre as comissões e encargos que recaem sobre o cliente e as condições de manutenção e eventual revisão dos efeitos das vendas associadas facultativas ao contrato de crédito.

- **A prestação de informação durante a vigência dos contratos de crédito à habitação e hipotecário**, em particular nas situações de incumprimento e de reembolso antecipado do contrato de crédito.

As instituições devem prestar, através de extrato ou em documento autónomo, informação específica sempre que ocorra o incumprimento de obrigações contratuais por parte do consumidor e a regularização de situações de incumprimento por parte do consumidor, bem como nos casos em que o consumidor procede ao reembolso antecipado, parcial ou total, do contrato de crédito⁶⁶.

- **A prestação de informação aos clientes nas situações em que o pedido de crédito é recusado** com fundamento nos dados constantes nas bases de dados de responsabilidades de crédito ou na lista pública de execuções ou de outras bases dados consideradas úteis para a avaliação da solvabilidade dos consumidores.

Os clientes devem ser imediatamente informados desse facto, bem como dos elementos constantes das referidas bases de dados, salvo se a prestação destas informações for proibida por outras disposições legais ou se for contrária à ordem pública ou à segurança pública⁶⁷.

- **O exercício do direito ao reembolso antecipado, parcial ou total, do crédito por parte dos clientes**, a qualquer momento da vigência do contrato⁶⁸.
- **A observância das regras que impedem as instituições de cobrar comissões que não estejam previstas no preçário**⁶⁹.
- **A correta aplicação da metodologia de cálculo da TAEG**, designadamente no que respeita à inclusão de todos os encargos exigidos para a contratação da operação de crédito e à utilização, quando aplicável, dos pressupostos de cálculo estabelecidos na lei⁷⁰.

64. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

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

66. Artigo 15.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.

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

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

69. Artigo 6.º Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.

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

- **A aplicação da taxa de juro que foi contratada com o cliente**, de forma a assegurar a que os juros remuneratórios da operação de crédito são calculados considerando o montante de capital em dívida, em cada momento, e a taxa de juro acordada entre as partes⁷¹.
- **A fiabilidade da informação que as instituições, anualmente, reportam ao Banco de Portugal** sobre as características dos contratos de crédito à habitação e crédito hipotecário, os respetivos colaterais e rendimento dos mutuários, bem como sobre os reembolsos, antecipados, totais e parciais, e sobre as renegociações ocorridas nesses contratos de crédito⁷².
- **A correta aplicação e cálculo de juros moratórios**, tendo em conta a sobretaxa anual máxima de 3% que, nos termos da lei, pode acrescer à taxa de juros remuneratórios aplicável à operação⁷³.

As instituições devem calcular os valores dos juros moratórios, nomeadamente os que incidam apenas sobre o capital em dívida e não pago, sem incluir impostos cuja obrigação de pagamento não se venceu, e exclusivamente para o período temporal durante o qual se verificou a situação de incumprimento⁷⁴. Os juros que ainda não se venceram não podem ser imputados ao cliente aquando da renegociação de contratos em situação de incumprimento⁷⁵. As quantias devidas a título de comissão pela recuperação e valores em dívida que não forem pagas pelos clientes bancários só podem acrescer ao montante do capital em dívida em caso de reestruturação ou consolidação de contratos de crédito⁷⁶.

- **O reporte de informação correta e atualizada à Central de Responsabilidades de Crédito** sobre as responsabilidades, efetivas ou potenciais, decorrentes das operações de crédito realizadas com os seus clientes⁷⁷.

Sempre que tenham conhecimento de incorreções aos dados comunicados, as instituições devem proceder à retificação da informação reportada, no prazo máximo de cinco dias úteis⁷⁸.

9.1.6 Crédito a empresas

No primeiro semestre de 2020, na sequência da apreciação de reclamações de clientes bancários e da realização de ações de inspeção aos preçários das instituições, o Banco de Portugal emitiu quatro determinações específicas e recomendações sobre matérias de crédito a empresas, dirigidas a duas instituições. As irregularidades detetadas prendem-se com a observância do regime da mora e com o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito.

Quadro II.9.8 • Determinações específicas e recomendações | Crédito a empresas | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Regime da mora	3	1
Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito	1	1
Total	4	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a duas instituições.

71. Artigo 74.º do RGICSF.

72. Instrução n.º 33/2018.

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

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

75. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

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

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

78. Instrução n.º 17/2018 do Banco de Portugal.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir:

- **A correta aplicação do regime da mora**, designadamente no que se refere às comissões cobradas pelas instituições com fundamento na mora do devedor.

As instituições de crédito não podem, com fundamento na mora do devedor, cobrar quaisquer comissões ou outras quantias, mesmo que a título de cláusula penal moratória, para além da comissão de recuperação de valores em dívida prevista no regime da mora⁷⁹.

- **O reporte de informação correta e atualizada à Central de Responsabilidades de Crédito** sobre as responsabilidades, efetivas ou potenciais, decorrentes das operações de crédito realizadas com os seus clientes⁸⁰.

Sempre que tenham conhecimento de incorreções aos dados comunicados, as instituições devem proceder à retificação da informação reportada, no prazo máximo de cinco dias úteis⁸¹.

9.1.7 Preçários

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal emitiu três determinações específicas e recomendações em matéria de preçários, dirigidas a duas instituições de crédito, na sequência de ações de inspeção à comercialização de produtos e serviços. As irregularidades detetadas prendem-se com a atualização do preçário e o reporte de informação ao Banco de Portugal.

Quadro II.9.9 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Atualização do preçário	2	1
Reporte de informação ao Banco de Portugal	1	1
Total	3	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a duas instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir:

- **A disponibilização do folheto de taxas de juros** do preçário devidamente atualizado, de modo a que o público possa, em cada momento, conhecer as taxas representativas habitualmente praticadas pela instituição em causal⁸².
- **O reporte do folheto de taxas de juro ao Banco de Portugal**, nos prazos estabelecidos para o efeito⁸³.

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

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

81. Instrução n.º 17/2018 do Banco de Portugal.

82. Artigos 3.º e 7.º do Aviso do Banco de Portugal 8/2009.

83. Artigo 9.º do Aviso n.º 8/2009 e número 7 da Instrução n.º 21/2009.

9.2 Processos de contraordenação

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal instaurou 40 processos de contraordenação contra 16 instituições no âmbito das suas funções de supervisão comportamental. Os processos instaurados resultam maioritariamente da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal através da análise a reclamações de clientes bancários (94,9%). A instauração destes processos de contraordenação envolveu 126 reclamações, sendo que foram vários os processos que tiveram por objeto mais do que uma reclamação. Por razões de economia processual e sempre que adequado, foram agregados, no mesmo processo, os indícios das infrações praticadas pela mesma instituição.

Quadro II.9.10 • Processos de contraordenação instaurados | 1.º semestre de 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	17	8
Crédito aos consumidores	8	6
Crédito à habitação e hipotecário	4	3
Crédito a empresas	2	2
Serviços de pagamento	6	6
Livro de Reclamações	1	1
Sigilo bancário	2	2
Total	40	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2020, foram instaurados processos de contraordenação a 16 instituições.

9.2.1 Depósitos bancários

Os 17 processos de contraordenação instaurados a oito instituições em matéria de depósitos bancários, que incluem irregularidades detetadas em 89 reclamações, reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- 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 mês⁸⁴;
- 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 instituições⁸⁵.

9.2.2 Crédito aos consumidores

Os oito processos de contraordenação instaurados a seis instituições em matéria de crédito aos consumidores, que incluem irregularidades detetadas em 12 reclamações e na fiscalização da informação reportada pelas instituições a respeito dos contratos de crédito aos consumidores, respeitam ao incumprimento dos seguintes deveres:

84. Artigo 94.º do RJSPME.

85. Artigo 74.º do RGICSF.

- As instituições devem prestar ao consumidor informação pré-contratual, através da entrega da ficha de informação normalizada⁸⁶;
- As instituições devem observar os limites máximos de TAEG divulgados pelo Banco de Portugal para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores⁸⁷;
- As instituições não devem disponibilizar extratos de cartão de crédito em formato digital, após pedido expresso dos clientes para que essa informação seja prestada em suporte físico⁸⁸;
- As instituições só poderão invocar a perda do benefício do prazo ou a resolução do contrato se, cumulativamente, o cliente estiver em falta com o pagamento de duas prestações sucessivas que excedam 10% do montante total do crédito e, adicionalmente, ter sido concedido a este um prazo suplementar de pelo menos 15 dias para proceder ao pagamento das prestações em atraso⁸⁹;
- 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 CRC⁹⁰.

9.2.3 Crédito à habitação e hipotecário

Os quatro processos de contraordenação instaurados a três instituições em matéria de crédito à habitação e hipotecário, que incluem irregularidades detetadas em dez reclamações, reportam-se aos 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 seguro⁹¹;
- As instituições devem refletir nos contratos de crédito à habitação e hipotecário, nos termos previstos na lei, a taxa de juro cujo apuramento resulte num valor negativo⁹²;
- As instituições devem integrar no PERSI os clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias⁹³.

9.2.4 Crédito a empresas

Os dois processos de contraordenação instaurados a duas instituições em matéria de crédito a empresas, que incluem irregularidades detetadas em duas reclamações, reportam-se ao incumprimento do dever de informar os clientes sobre o início da comunicação de um contrato de crédito em situação de incumprimento, previamente ao reporte dessa situação à CRC⁹⁴.

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

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

88. Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

89. Artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

90. Ponto 9 da Instrução n.º 17/2018.

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

92. Artigo 21-A.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

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

94. Ponto 9 da Instrução n.º 17/2018.

9.2.5 Serviços de pagamento

Os seis processos de contraordenação instaurados a seis instituições em matéria de serviços de pagamento, que incluem irregularidades detetadas em dez reclamações, tiveram como fundamento o desrespeito pelo dever do prestador do serviço de pagamento de informar o ordenante do bloqueio do instrumento de pagamento e da respetiva justificação pela forma acordada, 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 se for proibida por outras disposições legais aplicáveis⁹⁵.

9.2.6 Livro de Reclamações

O processo de contraordenação instaurado a uma instituição em matéria do regime do Livro de Reclamações reporta-se ao incumprimento do dever de envio de resposta ao reclamante, no prazo máximo legalmente previsto de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma⁹⁶.

9.2.7 Sigilo bancário

Os dois processos de contraordenação instaurados a duas instituições relativamente a matérias de sigilo bancário, na sequência de irregularidades detetadas após a análise de duas reclamações, reportam-se à inobservância do dever de segredo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições de crédito e os seus colaboradores estão obrigados⁹⁷.

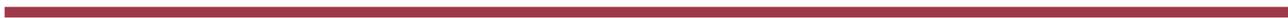
No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal concluiu a apreciação proferindo decisão sobre 34 processos de contraordenação, instaurados em anos anteriores, respeitantes a infrações de natureza comportamental⁹⁸. Os processos envolvem 20 instituições e dizem respeito a crédito aos consumidores, sigilo bancário, livro de reclamações, serviços de pagamento, depósitos bancários e crédito a empresas.

95. Artigo 108.º do RJSPME.

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

97. Artigo 78.º do RGICSF.

98. Informação no sítio de internet do Banco de Portugal.





III Supervisão dos intermediários de crédito

- 1 Autorização e registo
- 2 Fiscalização da atividade
- 3 Pedidos de informação
- 4 Comunicações relativas ao exercício da atividade por entidades não habilitadas
- 5 Correção de irregularidades e sancionamento

1 Autorização e registo

Os intermediários de crédito são pessoas singulares ou coletivas que não atuam como instituições mutuantes, mas intervêm, no âmbito da sua atividade profissional, no processo de comercialização de contratos de crédito, apresentando ou propondo esses contratos a consumidores, auxiliando os consumidores em atos preparatórios da contratação de crédito, celebrando contratos de crédito em nome das instituições mutuantes ou prestando serviços de consultoria.

O Banco de Portugal é a autoridade responsável pela supervisão das entidades habilitadas a atuar como intermediários de crédito, competindo-lhe conceder autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e para a prestação de serviços de consultoria, criar, manter e atualizar permanentemente o registo dos intermediários de crédito, bem como fiscalizar o cumprimento das normas legais e regulamentares que regem o acesso e o exercício desta atividade, no contexto da aplicação do regime jurídico dos intermediários de crédito¹.

1.1 Pedidos de autorização

No primeiro semestre de 2020, foram apresentados 277 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito. Considerando os pedidos de autorização recebidos desde a entrada em vigor do regime jurídico dos intermediários de crédito, em 1 de janeiro de 2018, o total de pedidos submetidos junto do Banco de Portugal até ao dia 30 de junho de 2020 ascende a 6684.

Em comparação com o segundo semestre de 2019, o número de pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito recebidos pelo Banco de Portugal registou uma quebra de 33,1% nos primeiros seis meses de 2020.

Entre 1 de janeiro de 2020 e 30 de junho de 2020, o Banco de Portugal decidiu 331 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, tendo aprovado 215 pedidos (65%) e recusado 116 (35%).

O número de pedidos decididos foi superior ao número total de pedidos de autorização apresentados no mesmo período pelos interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito. Mais de metade (51,4%) dos pedidos de autorização decididos no primeiro semestre de 2020 foram apresentados junto do Banco de Portugal no ano de 2019, tendo os restantes sido submetidos na primeira metade do ano de 2020.

Esta circunstância decorre do facto de o Banco de Portugal dispor de um prazo de 90 dias para decidir os pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito que lhe sejam remetidos. Este prazo pode ser prorrogado para receção dos esclarecimentos ou para análise dos elementos solicitados no âmbito da apreciação do referido pedido. No âmbito deste procedimento, o Banco de Portugal deve ainda promover a audiência prévia dos interessados em momento anterior à recusa do pedido, notificando-os do sentido provável da decisão e concedendo-lhes prazo para se pronunciarem, que não pode ser inferior a dez dias úteis.

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

Adicionalmente, recorda-se que, no decurso do primeiro semestre de 2020, para mitigação do impacto causado pela situação epidemiológica, o legislador estabeleceu um regime excecional de suspensão de prazos procedimentais², que afetou os prazos em curso para a tomada de decisão do Banco de Portugal sobre os pedidos de autorização e os prazos concedidos aos interessados para a prática de atos no âmbito destes procedimentos, designadamente para o exercício do direito de audiência prévia. Esta circunstância acarretou o prolongamento dos prazos destes procedimentos, afetando igualmente o número de pedidos de autorização concluídos durante o primeiro semestre de 2020.

Entre 1 de janeiro de 2020 e 30 de junho de 2020, na gestão dos pedidos de autorização dos intermediários de crédito, foram expedidos 124 pedidos de elementos adicionais, efetuadas 227 notificações para o exercício do direito de audiência prévia e tomadas 116 decisões de recusa.

Gráfico III.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | 1 de janeiro de 2018 – 30 de junho de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

1.2 Registo

No final do primeiro semestre de 2020, encontravam-se registados junto do Banco de Portugal 4880 intermediários de crédito, mais 199 do que no final de 2019.

A lista dos intermediários de crédito registados encontra-se publicada no Portal do Cliente Bancário, sendo possível consultar os elementos sujeitos a divulgação pública relativos a cada intermediário de crédito.

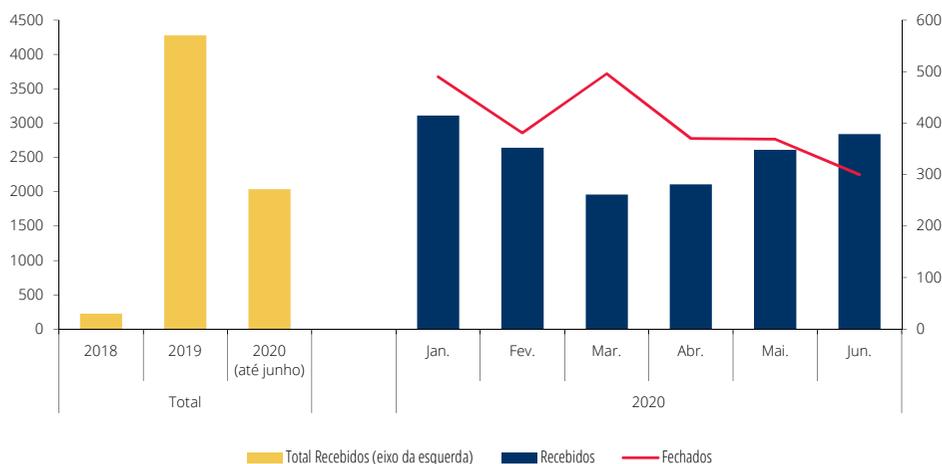
1.3 Alterações do registo

No primeiro semestre de 2020, foram recebidos 2036 pedidos de alteração aos elementos sujeitos a registo dos intermediários de crédito. Nesse mesmo período, o Banco de Portugal decidiu 2406 pedidos de alteração ao registo, tendo a grande maioria sido objeto de deferimento (93,7%).

2. Cfr. Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março.

Os pedidos de alteração aos elementos sujeitos a registo recebidos durante o período de referência visaram, sobretudo, a modificação dos elementos relativos ao contrato de seguro de responsabilidade civil profissional emergente da atividade de intermediário de crédito e a alteração da identidade das instituições mutuantes com quem os intermediários de crédito celebraram contrato de vinculação.

Gráfico III.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | 1 de janeiro de 2018 – 30 de junho de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

1.4 Caducidade da autorização e cancelamento do registo

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal promoveu o cancelamento do registo de 17 intermediários de crédito, em resultado da caducidade da respetiva autorização. Em 14 destes casos, a caducidade decorreu da renúncia à autorização concedida para o exercício da atividade de intermediário de crédito e os restantes tiveram por fundamento a dissolução do intermediário de crédito.

Neste período, não se verificou o cancelamento de nenhum registo motivado pela revogação da autorização concedida para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

1.5 Comunicações relativas ao exercício da atividade ao abrigo das liberdades de prestação de serviços e de estabelecimento

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal não recebeu qualquer comunicação de autoridades competentes de outros Estados-Membros da União Europeia relativa ao exercício, em Portugal, da atividade de intermediário de crédito no âmbito do crédito à habitação e hipotecário por entidades habilitadas a exercer essa atividade nos respetivos Estados-Membros.

A 30 de junho de 2020, encontravam-se a atuar em Portugal 20 intermediários de crédito provenientes de outros Estados-Membros da União Europeia. Estes intermediários de crédito, oriundos do Reino Unido³ (nove), de França (oito) e dos Países Baixos (três), desenvolvem a sua atividade na categoria de intermediário de crédito não vinculado e, em regra, atuam ao abrigo da liberdade de prestação de serviços. Apenas um optou por exercer a sua atividade em território nacional através do estabelecimento de sucursal.

Também não foi recebida durante este período qualquer notificação de intermediário de crédito autorizado em Portugal a exercer a atividade relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário quanto à intenção de exercer essa atividade em outro Estado-Membro da União Europeia.

Até ao final de junho de 2020, apenas um intermediário de crédito autorizado em Portugal a exercer a atividade relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário notificou o Banco de Portugal de que pretendia exercer a atividade noutro Estado-Membro da UE, mediante o estabelecimento de sucursal em Espanha, informação que foi oportunamente transmitida à autoridade competente daquele país⁴.

1.6 Comunicações de instituições financeiras que pretendam atuar como intermediários de crédito

No final do primeiro semestre de 2020, a lista de instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda que prestam serviços de intermediação de crédito, divulgada no PCB⁵, era composta por 19 entidades. Neste período, apenas uma instituição financeira comunicou alterações aos elementos constantes na lista divulgada no PCB.

As instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica habilitadas a exercer a sua atividade em Portugal, devem comunicar ao Banco de Portugal a sua intenção de prestar serviços de intermediação de crédito ou de consultoria relativamente a contratos de crédito em que não atuem como mutuantes, não necessitando de obter autorização para o efeito.

3. Nos termos do 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, que entrou em vigor no dia 1 de fevereiro de 2020, os intermediários de crédito provenientes do Reino Unido podem continuar a atuar em Portugal, ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou da liberdade de estabelecimento, durante o período de transição que terminará, salvo prorrogação, no dia 31 de dezembro de 2020.

4. Os intermediários de crédito autorizados em Portugal que pretendam exercer a atividade de intermediário de crédito e prestar serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário em outros Estados-Membros da União Europeia devem notificar previamente o Banco de Portugal dessa intenção. Após a receção dessa notificação, o Banco de Portugal comunica à autoridade do Estado-Membro de acolhimento informação sobre a pretensão do intermediário de crédito e sobre a autorização que lhe foi concedida em território nacional.

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

2 Fiscalização da atividade

O Banco de Portugal é a autoridade responsável pela fiscalização da atividade dos intermediários de crédito. Essa fiscalização é desenvolvida com recurso aos instrumentos de supervisão fixados pelo legislador, nomeadamente através da análise da publicidade difundida pelos intermediários de crédito, da apreciação de reclamações e da realização de ações de inspeção.

Tendo em consideração que, por força da pandemia de COVID-19, muitos dos estabelecimentos dos intermediários de crédito abertos ao público estiveram encerrados durante uma parte substancial do primeiro semestre de 2020, a atividade fiscalizadora desenvolvida pelo Banco de Portugal neste período centrou-se na análise da publicidade divulgada pelos intermediários de crédito e na apreciação das reclamações apresentadas a propósito da atuação destas entidades.

2.1 Publicidade

Durante o primeiro semestre de 2020, foram analisados pelo Banco de Portugal dez suportes publicitários relacionados especificamente com a atividade de intermediário de crédito.

A publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito deve observar um conjunto de requisitos, de entre os quais se destaca, nomeadamente, a obrigatoriedade de indicar a categoria do intermediário de crédito em causa, os serviços que se encontra autorizado a prestar e, sempre que aplicável, as instituições mutuantes ou grupo de instituições mutuantes com os quais mantém contrato de vinculação.

Na sequência dessa análise, foi determinada a retificação de todos os suportes publicitários relativos à atividade de intermediário de crédito analisados.

Os intermediários de crédito vinculados e os intermediários de crédito a título acessório podem, ainda, divulgar publicidade a produtos de crédito que tenha sido por si produzida, desde que previamente aprovada pela instituição mutuante responsável pelo produto de crédito em causa⁶.

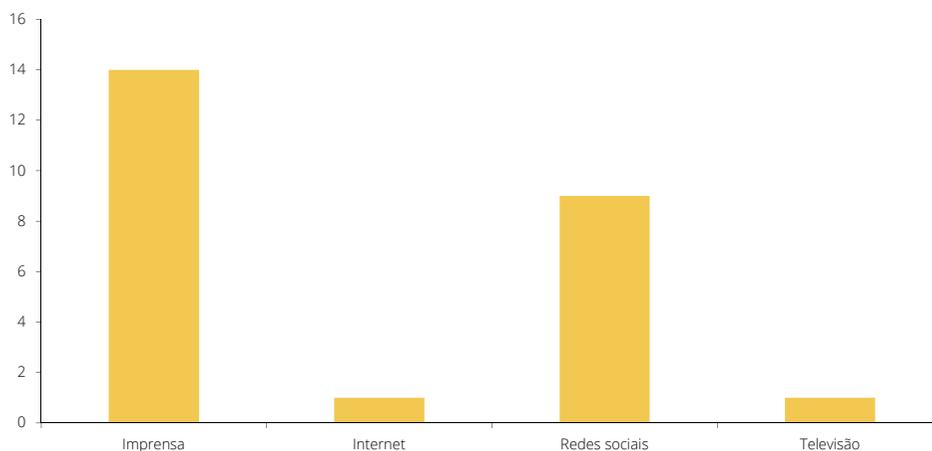
Nos primeiros seis meses de 2020, foram analisados 15 suportes publicitários referentes a contratos de crédito aos consumidores que, tendo sido produzidos por intermediários de crédito, não identificavam as instituições mutuantes responsáveis pelos produtos de crédito publicitados. Em causa estiveram, essencialmente, suportes publicitários respeitantes a contratos de crédito automóvel (86,7%), sendo os demais relativos a produtos de crédito pessoal (13,3%).

Sempre que os suportes publicitários relativos a produtos de crédito produzidos por intermediários de crédito não identificam a instituição mutuante responsável pelo produto publicitado, o Banco de Portugal notifica o intermediário de crédito em causa, bem como as instituições mutuantes com as quais este mantém contrato de vinculação, com vista a apurar a identidade daquela instituição e averiguar se aprovou o suporte em questão.

6. Os suportes publicitários divulgados por intermediários de crédito a respeito de produtos de crédito e em que seja identificada a instituição responsável por esse produto de crédito são analisados conjuntamente com os demais suportes publicitários a produtos e serviços bancários, no capítulo 2 da parte II desta sinopse.

A maioria dos suportes publicitários fiscalizados no primeiro semestre de 2020 foram difundidos através da imprensa (14), seguindo-se os suportes divulgados através das redes sociais (9). Já a difusão de publicidade através de outros canais assumiu menor expressão, tendo sido fiscalizado um suporte divulgado através da televisão e outro divulgado através da internet.

Gráfico III.2.1 • Intermediários de crédito | Suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

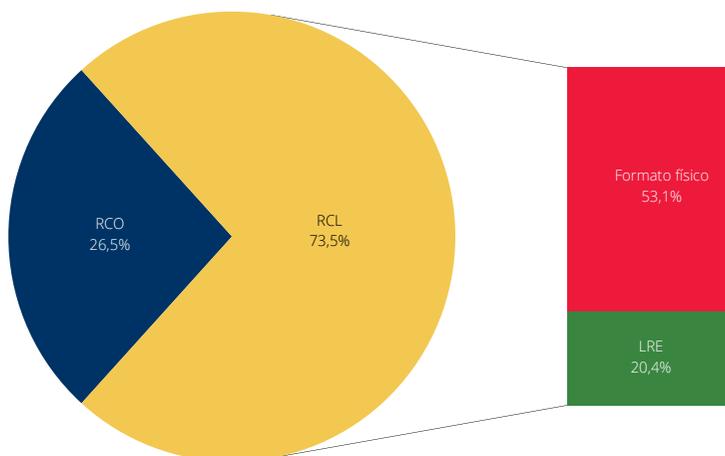
No período em causa, foi ainda analisado um suporte publicitário relativo à atividade de intermediário de crédito divulgado através da imprensa, em que se concluiu estar em causa uma entidade não habilitada a exercer tal atividade, tendo sido desenvolvidas diligências de averiguação.

2.2 Reclamações de clientes bancários

O Banco de Portugal está incumbido de analisar as reclamações relativas à conduta das entidades habilitadas a atuar como intermediário de crédito no exercício dessa atividade, quer as que lhe sejam apresentadas diretamente, quer aquelas que sejam inscritas no Livro de Reclamações (RCL) disponível em formato físico nos estabelecimentos abertos ao público das referidas entidades e em formato eletrónico, através do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal recebeu 49 reclamações sobre a atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito, a maioria das quais foram apresentadas através do Livro de Reclamações disponível nos respetivos estabelecimentos abertos ao público (53,1%). Cerca de 20,4% das reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, no período assinalado, foram apresentadas através do LRE. As demais reclamações foram apresentadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO).

Gráfico III.2.2 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência
| 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Na sua grande maioria (69,4%), as reclamações incidiram sobre a conduta dos intermediários de crédito. Apenas 30,6% das reclamações teve por objeto os serviços de intermediação de crédito prestados por instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica.

As reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, no primeiro semestre de 2020, visaram maioritariamente entidades que prestam serviços de intermediação de crédito no domínio dos contratos de crédito aos consumidores (77,6%). Apenas 12,2% das reclamações recebidas incidiram sobre intermediários de crédito que atuam relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário. As demais reclamações tiveram por objeto outros assuntos, não tendo sido recebidas reclamações relativas à prestação de serviços de consultoria.

Neste período, foram ainda apresentadas 21 reclamações que, apesar de identificarem os intermediários de crédito como entidade reclamada, respeitavam à conduta da instituição mutuante.

Relativamente aos resultados das reclamações encerradas⁷ no primeiro semestre de 2020, verifica-se que em 62,5% dos casos não foram detetados indícios de infração por parte do intermediário de crédito reclamado, sendo que nas restantes reclamações a situação reclamada foi resolvida por iniciativa do intermediário de crédito ou na sequência da atuação do Banco de Portugal.

Recorda-se que, nas reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações em formato físico, os intermediários de crédito devem enviar ao Banco de Portugal, no prazo de 15 dias úteis, cópia da folha do Livro de Reclamações e da resposta remetida ao reclamante, bem como dos esclarecimentos tidos por convenientes. As reclamações apresentadas através do LRE são imediatamente recebidas no Banco de Portugal, dispondo os intermediários de crédito de um prazo de 15 dias úteis para remeter cópia da resposta enviada ao reclamante e os esclarecimentos tidos por relevantes⁸. Quanto as reclamações são apresentadas diretamente ao Banco de Portugal,

7. Os resultados descritos referem-se apenas às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal, não se englobando as reclamações cuja matéria reclamada não é da competência desta autoridade.

8. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

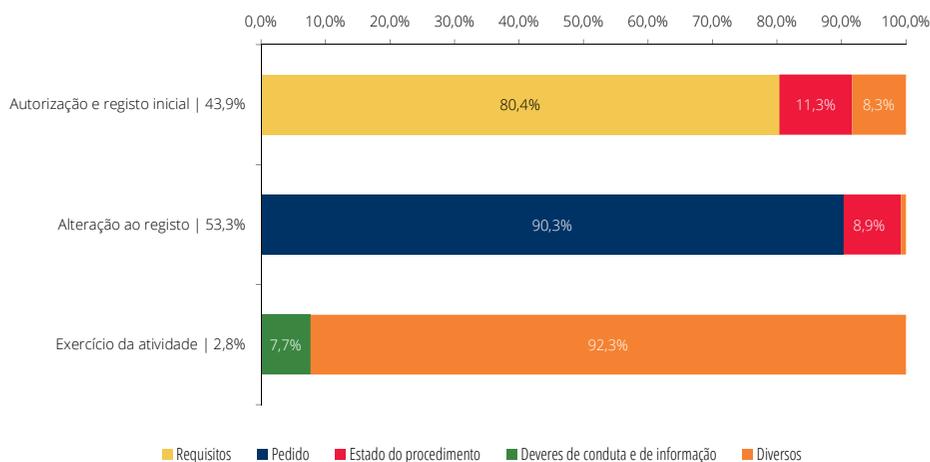
os intermediários de crédito são notificados para, no prazo de 20 dias úteis, se pronunciarem sobre a reclamação e remeterem todos os elementos necessários ao pleno esclarecimento da matéria reclamada, incluindo a cópia dos documentos que fundamentam a posição assumida pelo intermediário de crédito.

Independentemente do canal utilizado para a apresentação da reclamação, o Banco de Portugal pode solicitar os esclarecimentos adicionais necessários à apreciação dos factos reclamados, devendo os intermediários de crédito responder a essas solicitações no prazo que lhes for estabelecido para o efeito.

3 Pedidos de informação

No primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal recebeu 465 pedidos de informação relativos ao acesso e ao exercício da atividade de intermediário de crédito. Mais de metade destes pedidos de informação (248) incidiram sobre a alteração ao registo do intermediário de crédito, designadamente sobre a forma de apresentação do pedido de alteração ao registo. Por seu turno, 204 pedidos de informação (43,9%) versaram sobre a autorização e registo inicial dos intermediários de crédito, estando, na sua maioria, relacionados com os requisitos de acesso à atividade (164 pedidos). Os restantes 13 pedidos de informação estão relacionados com o exercício da atividade de intermediário de crédito.

Gráfico III.3.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação recebidos, por tema | 1.º semestre de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2020, foram respondidos 522 pedidos de informação, 83,7% dos quais apresentados nesse período. Na maioria dos casos, a resposta enviada visou esclarecer os expoentes sobre a forma de apresentação do pedido de alteração ao registo do intermediário de crédito (42,7%) e os requisitos de acesso à atividade de intermediário de crédito (36,2%).

4 Comunicações relativas ao exercício da atividade por entidades não habilitadas

Durante o primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal recebeu oito comunicações, na sua maioria remetidas por consumidores, que se reportavam ao exercício da atividade de intermediário de crédito por entidades não habilitadas para o efeito.

Tendo em consideração as competências atribuídas ao Banco de Portugal no âmbito do combate à atividade financeira ilícita, foram desencadeados os mecanismos tendentes à averiguação dos factos denunciados.

A atividade de intermediário de crédito e a prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito apenas podem ser exercidas pelas entidades habilitadas para o efeito.

Em concreto, as referidas atividades só podem ser desenvolvidas (i) pelas pessoas singulares ou coletivas que se encontrem autorizadas e registadas pelo Banco de Portugal, (ii) pelos intermediários de crédito autorizados a exercer a atividade de intermediário de crédito e a prestar serviços de consultoria em relação a contratos de crédito à habitação e hipotecário por autoridade competente de outro Estado-Membro da União Europeia e que atuem em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou através do estabelecimento de sucursal e (iii) por instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica legalmente habilitadas a exercer a sua atividade em Portugal, relativamente a contratos de crédito em que não atuem como mutuantes.

5 Correção de irregularidades e sancionamento

Na sequência da fiscalização da atividade dos intermediários de crédito desenvolvida pelo Banco de Portugal, foram emitidas, nos primeiros seis meses de 2020, dez determinações específicas a dez entidades exigindo a correção das irregularidades detetadas, todas referentes à divulgação de publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito.

As medidas adotadas visaram garantir, nomeadamente, que na publicidade respeitante à sua atividade, os intermediários de crédito:

- Não utilizam expressões suscetíveis de criar confusão entre a respetiva atividade e a concessão de crédito;
- Indicam a categoria de intermediário de crédito;
- Identificam os serviços de intermediação de crédito que estão autorizados a prestar;
- Incluem, sempre que seja o caso, uma menção relativa à autorização para prestar serviços de consultoria;

- Identificam as instituições mutuantes ou grupo de instituições mutuantes com quem mantêm contrato de vinculação;
- Apresentam, sempre que seja o caso, uma menção ao desenvolvimento da sua atividade em regime de exclusividade relativamente a uma única instituição mutuante.

Quadro III.5.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas | 1.º semestre de 2020

Matérias	Determinações específicas	
	Número	Entidades abrangidas
Publicidade	10	10
Total	10	10

Fonte: Banco de Portugal.

No período em análise, o Banco de Portugal instaurou 12 processos de contraordenação relativos à atuação de 11 intermediários de crédito. Os processos instaurados resultaram da fiscalização desenvolvida pelo Banco de Portugal no âmbito da publicidade difundida pelos intermediários de crédito e tiveram como fundamento o incumprimento do dever de divulgação de publicidade relativa a produtos de crédito produzida pelos intermediários de crédito apenas se a instituição mutuante responsável pelo produto em causa tiver previamente aprovado essa publicidade.

Quadro III.5.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação | 1.º semestre de 2020

Matérias	Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas
Publicidade	12	11
Total	12	11

Fonte: Banco de Portugal.



IV Monitorização das entidades formadoras

1 Certificação

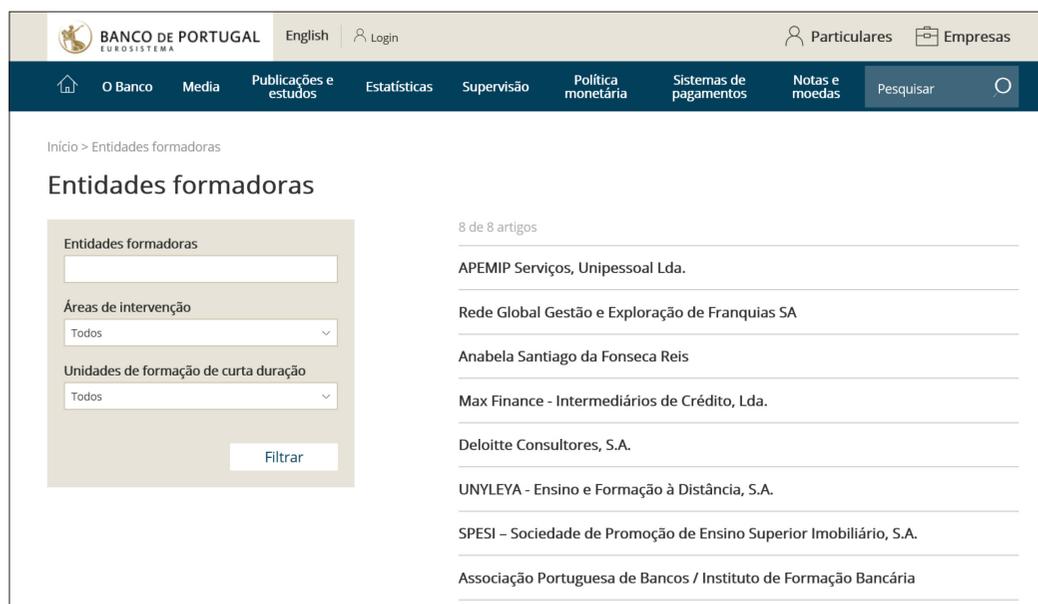
2 Acompanhamento da atividade

1 Certificação

Durante o primeiro semestre de 2020, o Banco de Portugal deferiu o pedido de certificação de uma entidade formadora que pretendia ministrar as formações constantes do Catálogo Nacional de Qualificações, cuja conclusão confere certificação profissional no âmbito da elaboração, comercialização e concessão de crédito hipotecário e da intermediação de crédito.

Desde 1 de janeiro de 2018, o Banco de Portugal certificou oito entidades formadoras, encontrando-se esta informação disponível para consulta no Portal do Cliente Bancário:

Figura IV.1.1 • Entidades formadoras | Lista de entidades certificadas pelo Banco de Portugal



The screenshot shows the 'Entidades formadoras' page on the Banco de Portugal website. The page features a search filter on the left with fields for 'Entidades formadoras', 'Áreas de intervenção' (set to 'Todos'), and 'Unidades de formação de curta duração' (set to 'Todos'), along with a 'Filtrar' button. On the right, a list of 8 entities is displayed, including APEMIP Serviços, Unipessoal Lda., Rede Global Gestão e Exploração de Franquias SA, Anabela Santiago da Fonseca Reis, Max Finance - Intermediários de Crédito, Lda., Deloitte Consultores, S.A., UNYLEYA - Ensino e Formação à Distância, S.A., SPESI - Sociedade de Promoção de Ensino Superior Imobiliário, S.A., and Associação Portuguesa de Bancos / Instituto de Formação Bancária.

Fonte: Banco de Portugal (<https://www.bportugal.pt/entidades-formadoras>).

2 Acompanhamento da atividade

Tendo por base os dados reportados pelas entidades formadoras, verifica-se que, no primeiro semestre de 2020, foram conferidas 1293 certificações profissionais, 559 das quais no âmbito da formação “Comercialização de crédito hipotecário”, 313 na formação “Comercialização de crédito aos consumidores” e 421 na formação “Intermediação de crédito”.

Quadro IV.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2018 – 1.º semestre de 2020

	2018	S1 2019	S2 2019	S1 2020
Formação “Comercialização de crédito hipotecário”	4879	22 598	1169	559
Formação “Comercialização de crédito aos consumidores”	232	473	434	313
Formação “Intermediação de crédito”	631	1190	537	421

Fonte: Banco de Portugal.

O número de certificações conferidas no primeiro semestre de 2020 é inferior ao registado nos semestres precedentes. Destaca-se, em particular, a diminuição registada face ao segundo semestre de 2019, período temporal em que já não se fizeram sentir os efeitos do regime transitório definido pelo legislador para a demonstração do cumprimento dos requisitos de conhecimentos e competências por parte dos interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito e seus trabalhadores, bem com dos trabalhadores de instituições mutuantes que intervêm na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecários¹.

Esta situação encontra explicação, sobretudo, na situação epidemiológica vivida em Portugal durante o período em apreço. Atentas as limitações introduzidas pelas autoridades públicas, as entidades formadoras foram obrigadas a suspender a sua atividade formativa em alguns períodos e a diferir no tempo a realização de exames finais de avaliação.

No âmbito do acompanhamento da atividade desenvolvida pelas entidades formadoras, o Banco de Portugal respondeu a pedidos de esclarecimento apresentados por entidades formadoras sobre as repercussões da situação epidemiológica na atividade formativa destas entidades, designadamente no que se refere ao impacto das restrições que vigoraram durante o estado de emergência na frequência das formações em curso e, sobretudo, na avaliação presencial dos formandos.

Tendo verificado que uma entidade formadora certificada tinha decidido realizar as avaliações finais dos formandos através de meios de comunicação à distância, o Banco de Portugal lembrou a referida entidade formadora que apenas a avaliação dos formandos em regime presencial é admissível face aos requisitos do referencial de certificação previstos no Anexo à Portaria n.º 385-D/2017, de 29 de dezembro, na medida em que a utilização de meios de comunicação à distância para a realização dos exames finais de avaliação não oferece garantias suficientes de que os formandos adquiriram o nível de conhecimentos e competências de que depende a atribuição de certificação profissional. Adicionalmente, o Banco de Portugal determinou a esta entidade formadora a cessação da prática identificada e a repetição, em regime presencial, das avaliações finais já realizadas através de meios de comunicação à distância.

Refira-se que esta intervenção do Banco de Portugal não teve impacto nos processos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e de alteração dos elementos sujeitos a registo do intermediário de crédito em curso, tendo em conta a suspensão dos prazos administrativos para a prática de atos por particulares determinada pelo legislador até ao termo da situação excecional originada pela situação epidemiológica em Portugal². Por este motivo, caso as pessoas singulares não pudessem realizar, durante este período excecional, os exames destinados a demonstrar o cumprimento do requisito relativo ao nível adequado de conhecimentos e competências, por via da certificação profissional, os particulares não seriam prejudicados no processo de autorização ou de alteração aos elementos sujeitos a registo.

1. A partir de 21 de março de 2019, a comprovação de tais requisitos deixou de poder ser feita com recurso à experiência profissional, exigindo-se a obtenção de certificação profissional junto de entidade formadora certificada pelo Banco de Portugal ou, em alternativa, de grau académico ou diploma cujo plano de estudos inclua um conjunto de conteúdos mínimos.

2. Sobre este tema, vide o ponto 3.1.1. do capítulo III do presente relatório.

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

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





Anexos

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

1 Iniciativas legislativas e regulamentares

Quadro IV.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
16 de março	Carta Circular n.º CC/2020/00000017	Divulga medidas de flexibilização de requisitos regulatórios e de supervisão no âmbito da pandemia de COVID-19.
26 de março	Decreto-Lei n.º 10-J/2020	Estabelece medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, bem como um regime especial de garantias pessoais do Estado, no âmbito da pandemia de COVID-19.
26 de março	Decreto-Lei n.º 10-H/2020	Estabelece medidas excecionais e temporárias destinadas a promover a aceitação de pagamentos baseados em cartões, no contexto da pandemia de COVID-19.
31 de março	Instrução n.º 7/2020	Divulga, para o 2.º trimestre de 2020, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
1 de abril	Carta Circular n.º CC/2020/00000021	Transmite um conjunto de recomendações e medidas adicionais de flexibilização em áreas relacionadas com competências de supervisão e de numerário em circulação cometidas ao Banco de Portugal, tendo em conta o contexto da pandemia de COVID-19.
8 de abril	Carta Circular n.º CC/2020/00000022	Sublinha a importância de as instituições de crédito e sociedades financeiras, darem adequado cumprimento às Orientações publicadas pela Autoridade Bancária Europeia relativas a moratórias públicas e privadas aplicadas a operações de crédito no contexto da pandemia de COVID-19 (EBA/GL/2020/02).
10 de abril	Lei n.º 7/2020	Estabelece regimes excecionais e temporários no contexto da pandemia de COVID-19, entre eles, a suspensão, em determinadas circunstâncias, da cobrança de comissões nas operações de pagamento através de plataformas digitais dos prestadores de serviços de pagamentos.
10 de abril	Lei n.º 8/2020	Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, que introduziu o regime da moratória pública, clarificando o elenco de beneficiários e estabelecendo o dever de prestação de informação aos clientes bancários.
7 de maio	Aviso n.º 2/2020	Regulamenta os deveres de prestação de informação aos clientes bancários, a observar pelas instituições, sobre as moratórias criadas no âmbito das medidas de resposta à pandemia de COVID-19.
25 de maio	Instrução n.º 13/2020	Estabelece a informação que as instituições estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal sobre a implementação das moratórias de crédito criadas no quadro da resposta à pandemia de COVID-19.
4 de junho	Instrução n.º 15/2020	Divulga, para o 3.º trimestre de 2020, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
16 de junho	Decreto-Lei n.º 26/2020	Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, estendendo o prazo de vigência da moratória pública, e alargando o universo de beneficiários e de operações de crédito abrangidas.
18 de junho	Carta Circular n.º CC/2020/00000041	Transmite a cessação das medidas de flexibilização relativas ao tratamento de reclamações, veiculadas pela Carta Circular n.º CC/2020/00000017.
7 de julho	Carta Circular n.º CC/2020/00000044	Recomenda a adoção de um conjunto de boas práticas na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através de canais digitais (<i>online</i> ou <i>mobile</i>).

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 2019 e no primeiro semestre de 2020, 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 afetas a determinado produto ou serviço bancário quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões de pagamento – reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito e de crédito;
- Cheques – reclamações associadas à emissão e utilização de cheques;
- Crédito à habitação e hipotecário – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito à habitação e de crédito hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho;
- Crédito aos consumidores – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito, que não sejam contratos de crédito à habitação e hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho. Assim, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito;
- Crédito a empresas – reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade profissional;
- Contas de depósito – reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respetivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro;

- Débitos diretos – reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta de depósito à ordem;
- Máquinas ATM – reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM;
- Operações com numerário – reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moedas e de diferenças em operações de levantamento e depósito;
- Transferências a crédito – reclamações relacionadas com o processamento de transferências;
- Restantes matérias – agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1% do total, onde se incluem, por exemplo, os Terminais de Pagamento Automático, as operações cambiais, a Base de Dados de Contas, as garantias bancárias, a não disponibilização do Livro de Reclamações, o serviço de mudança de conta, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de Referência

Para as principais matérias reclamadas, o número de reclamações é avaliado e analisado em termos relativos, através do recurso a unidades de referência. Foram usadas as seguintes:

- Cartões de pagamento – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2019 e no primeiro semestre de 2020 (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 2019 e no primeiro semestre de 2020 (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 2019 e no primeiro semestre de 2020 (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 2019 e no primeiro semestre de 2020 (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 2019 e no primeiro semestre de 2020 (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 2019 e no primeiro semestre de 2020 (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 2019 e no primeiro semestre de 2020. Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;

- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2019 e no primeiro semestre de 2020 (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 2019 e no primeiro semestre de 2020 (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 2019 e no primeiro semestre de 2020. 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 depósitos bancários, crédito aos consumidores 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 2020, 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.

