

ACTIVIDADES
DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL
SÍNTESE INTERCALAR
2010



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

ACTIVIDADES
DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL
SÍNTESE INTERCALAR

2010

Lisboa, 2010
Disponível em
www.clientebancario.bportugal.pt
ou em www.bportugal.pt



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

BANCO DE PORTUGAL

Av. Almirante Reis, 71

1150-012 Lisboa

www.bportugal.pt

Edição

Departamento de Supervisão Bancária

Áreas de Supervisão Comportamental

Design, pré-impressão e distribuição

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Documentação, Edições e Museu

Serviço de Edições e Publicações

Impressão

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Apoio Logístico

Lisboa, 2010

Tiragem

500 exemplares

ISBN 978-989-8061-69-0

ISSN 1646-9216

Depósito Legal n.º 272452/08

ÍNDICE

- 9 Sinopse de actividades

I FISCALIZAÇÃO

- 13 1 Publicidade
16 2 Preçário
19 3 Depósitos bancários
24 4 Crédito à habitação
27 5 Crédito aos consumidores
34 6 Serviços de pagamento
36 7 Reclamações

II SANCIONAMENTO

- 50 Sanções aplicadas

III PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

- 55 Acessos e serviços

Cronologia de iniciativas legais e regulamentares

- 63 Janeiro a Agosto de 2010

Anexo

- 69 Notas metodológicas da secção 7 Reclamações

Esta síntese de actividades foi elaborada com a informação disponível até 31 de Agosto de 2010.

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro I.1.1	Publicidade I determinações específicas I Janeiro a Agosto de 2010	15
Quadro I.1.2	Publicidade I Depósitos indexados e duais I Janeiro a Agosto de 2010	15
Quadro I.2.1	Preçário I Preçários Fiscalizados I Janeiro a Agosto de 2010	17
Quadro I.2.2	Preçário I Matérias fiscalizadas I Janeiro a Agosto de 2010	17
Quadro I.2.3	Preçário I Determinações específicas I Janeiro a Agosto de 2010	18
Quadro I.2.4	Preçário I Divulgação no Portal do Cliente Bancário I Janeiro a Agosto de 2010	18
Quadro I.3.1	Depósitos simples I Acções de inspecção I Janeiro a Agosto de 2010	19
Quadro I.3.2	Depósitos simples I Matérias fiscalizadas I Janeiro a Agosto de 2010	20
Quadro I.3.3	Depósitos simples I Determinações específicas I Janeiro a Agosto de 2010	20
Quadro I.3.4	Depósitos indexados e duais I Prospectos submetidos I Janeiro a Agosto de 2010	21
Quadro I.4.1	Crédito à habitação I Acções de inspecção I Janeiro a Agosto de 2010	24
Quadro I.4.2	Crédito à habitação I Matérias fiscalizadas I Janeiro a Agosto de 2010	25
Quadro I.4.3	Crédito à habitação I Determinações específicas I Janeiro a Agosto de 2010	26
Quadro I.5.1	Crédito aos consumidores I Acções de inspecção I Janeiro a Agosto de 2010	27
Quadro I.5.2	Crédito aos consumidores I Matérias fiscalizadas I Janeiro a Agosto de 2010	28
Quadro I.5.3	Crédito aos consumidores I Determinações Específicas I Janeiro a Agosto de 2010	29
Quadro I.5.4	Crédito aos consumidores I Taxas máximas I Janeiro a Agosto de 2010	30
Quadro C.2.1	Número e montante médio mensal dos contratos celebrados	32
Quadro I.6.1	Serviços de pagamento I Acções de inspecção I Janeiro a Agosto de 2010	34
Quadro I.6.2	Serviços de pagamento I Matérias fiscalizadas I Janeiro a Agosto de 2010	35
Quadro I.6.3	Serviços de pagamento I Determinações específicas I Janeiro a Agosto de 2010	35

Quadro I.7.1	Número de reclamações entradas, por proveniência	37
Quadro I.7.2	Reclamações por matéria reclamada Valores absolutos	39
Quadro I.7.3	Reclamações por matéria reclamada Valores relativos	41
Quadro I.7.4	Resultados dos processos de reclamação	42
Quadro II.1	Advertências e determinações específicas emitidas Janeiro a Agosto de 2010	50
Quadro II.2	Processos de contra-ordenação Janeiro a Agosto de 2010	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I.1.1	Publicidade Número de campanhas analisadas Janeiro a Agosto de 2010	13
Gráfico I.1.2	Publicidade Campanhas analisadas por tipo de produto Janeiro a Agosto de 2010	14
Gráfico I.1.3	Publicidade Campanhas analisadas por meio de difusão Janeiro a Agosto de 2010	14
Gráfico C.1.1	Depósitos indexados e duais Estrutura por prazos e por instituição Janeiro a Agosto de 2010	21
Gráfico C.1.2	Depósitos indexados e duais Estrutura por prazos Janeiro a Agosto de 2010	22
Gráfico C.1.3	Depósitos indexados Estrutura por mercado do indexante Janeiro a Agosto de 2010	22
Gráfico C.1.4	Depósitos indexados Estrutura por tipo de indexante Janeiro a Agosto de 2010	23
Gráfico I.5.1	Crédito aos consumidores Reporte de contratos ao Banco de Portugal Janeiro a Agosto de 2010	30
Gráfico C.2.1	Evolução mensal do montante de crédito concedido por tipo de crédito	32
Gráfico C.2.2	Estrutura do número de contratos e do montante de crédito concedido 1.º Semestre de 2010	32
Gráfico C.2.3	Estrutura do crédito pessoal concedido 1.º semestre de 2010	33
Gráfico C.2.4	Estrutura do crédito automóvel concedido 1.º semestre de 2010	34

Gráfico I.7.1	Número de reclamações entradas, por proveniência	38
Gráfico I.7.2	Número de reclamações entradas através do PCB face ao total de RCO	38
Gráfico I.7.3	Evolução das reclamações entradas, por proveniência	39
Gráfico I.7.4	Reclamações por matéria reclamada (em estrutura percentual)	40
Gráfico II.1	Advertências e determinações específicas por matéria Janeiro a Agosto de 2010	50
Gráfico II.2	Advertências e determinações específicas por tipo de norma Janeiro a Agosto de 2010	51
Gráfico III.1	PCB Número de páginas visitadas Janeiro a Agosto de 2010	56
Gráfico III.2	PCB número de páginas visitadas por tema Janeiro a Agosto de 2010	56
Gráfico III.3	PCB Acessos aos Serviços do Banco de Portugal Janeiro a Agosto de 2010	57
Gráfico III.4	PCB páginas visitadas por tipo de produto bancário Janeiro a Agosto de 2010	57
Gráfico III.5	PCB Documentos descarregados Janeiro a Agosto de 2010	58
Gráfico III.6	PCB Formulários submetidos Janeiro a Agosto de 2010	58
Gráfico III.7	PCB Evolução mensal dos pedidos de informação Janeiro a Agosto de 2010	59
Gráfico III.8	PCB Pedidos de informação por temas Janeiro a Agosto de 2010	59

LISTA DE SIGLAS

- ALD** Aluguer de Longa Duração
- ATM** Automated Teller Machine
- CE** Comissão Europeia
- CMVM** Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- FGD** Fundo de Garantia de Depósitos
- FIN** Ficha de Informação Normalizada
- ISP** Instituto de Seguros de Portugal
- PCB** Portal do Cliente Bancário
- RCL** Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
- RCO** Reclamação proveniente de Outros Meios (directamente ao Banco de Portugal)
- RGICSF** Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
- SEPA** Single Euro Payment Area
- SIBS** Sociedade Interbancária de Serviços, SA
- SICAM** Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
- SICOI** Sistema de Compensação Interbancária
- TAE** Taxa Anual Efectiva
- TAEG** Taxa Anual de Encargos Efectiva Global
- TAER** Taxa Anual Efectiva Revista



SINOPSE DE ACTIVIDADES

Nesta publicação apresenta-se a **Síntese Intercalar das Actividades de Supervisão Comportamental** do Banco de Portugal de 2010. A divulgação das Sínteses teve início em 2009 e intercala a publicação anual dos Relatórios de Supervisão Comportamental.

Esta *Síntese* centra-se nas actividades de fiscalização da actuação e conduta das instituições de crédito na comercialização de produtos e serviços bancários a retalho no período de Janeiro a Agosto de 2010. As actividades abrangem, por isso, os depósitos bancários, o crédito à habitação, o crédito aos consumidores e os serviços de pagamento. Dizem respeito à avaliação do cumprimento pelas instituições de deveres de transparência e rigor na informação prestada aos clientes e do respeito por outras normas em vigor que lhes são aplicáveis neste âmbito. A acção fiscalizadora do Banco de Portugal incidiu sobre todas as etapas da comercialização dos produtos e serviços bancários, desde a publicidade e o Preçário, à negociação antes da celebração do contrato, ao próprio contrato e durante a sua vigência até ao seu termo. Das actividades desenvolvidas neste período de 2010, destaca-se:

- (i) A fiscalização de 3 167 campanhas de **publicidade**, das quais 142 foram alteradas por intervenção do Banco de Portugal, e a análise *a priori* de 14 campanhas de depósitos indexados e duais;
- (ii) A realização de **inspecções** à actuação das instituições incidindo sobre:
 - O **Preçário**, com 1 147 acções abrangendo 140 instituições;
 - Os **depósitos bancários**, com 526 acções abrangendo 51 bancos;
 - O **crédito à habitação**, com 474 acções abrangendo 42 instituições;
 - O **crédito aos consumidores**, com 679 acções abrangendo 79 entidades, incluindo instituições de crédito e pontos de venda; e
 - Os **serviços de pagamento**, com 589 acções abrangendo 68 instituições de crédito e de pagamento;
- (iii) A fiscalização de 1 171 contratos de crédito aos consumidores solicitados pelo Banco de Portugal por terem sido reportados com indícios de TAEG acima das **taxas máximas** aplicáveis;
- (iv) A fiscalização prévia de 82 **prospectos informativos de depósitos indexados e duais**, dos quais 78 foram objecto de alterações determinadas pelo Banco de Portugal;
- (v) A análise de 7 561 **reclamações de clientes bancários** sobre matérias no âmbito de competências do Banco de Portugal, sendo 4 087 provenientes do Livro de Reclamações das instituições de crédito e 3 474 remetidas directamente ao Banco de Portugal, tendo sido 54 por cento destas remetidas através do formulário disponível no Portal do Cliente Bancário;
- (vi) A decisão de actuar em 636 situações pela via sancionatória junto de instituições de crédito, emitindo 622 **advertências e determinações específicas** e procedendo à instauração de 14 **processos de contra-ordenação**;
- (vii) A resposta a 1 681 **pedidos de informação de clientes bancários**, numa média de 210 por mês, recebidos através do **Portal do Cliente Bancário**.



FISCALIZAÇÃO



1 PUBLICIDADE

2 PREÇÁRIO

3 DEPÓSITOS BANCÁRIOS

4 CRÉDITO À HABITAÇÃO

5 CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

6 SERVIÇOS DE PAGAMENTO

7 RECLAMAÇÕES

1. PUBLICIDADE

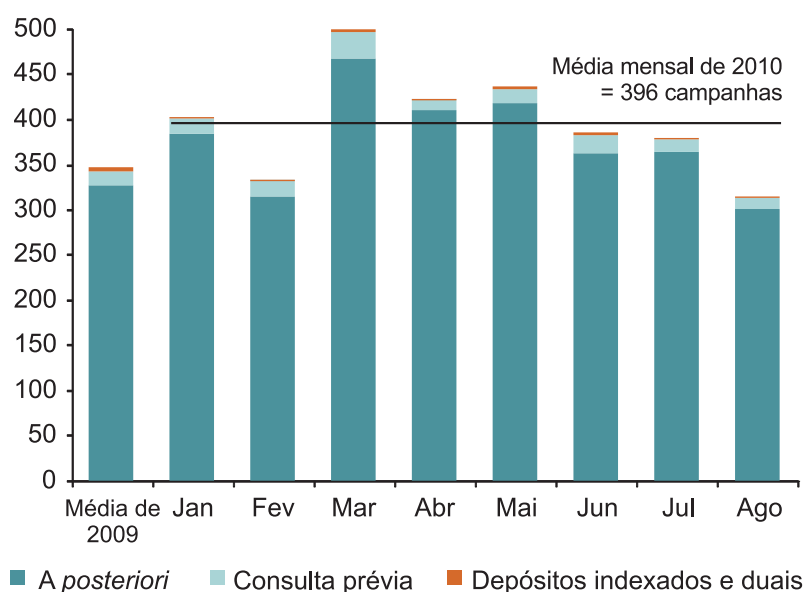
A publicidade permite às instituições de crédito captarem o interesse dos clientes bancários para os produtos e serviços que comercializam. A informação transmitida neste momento inicial de divulgação das características dos produtos é importante na formação da vontade dos clientes, devendo ser clara, transparente e rigorosa. A publicidade obedece a princípios e regras estabelecidas na regulamentação em vigor, quer no Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal para os produtos sujeitos à sua supervisão (em vigor desde Janeiro de 2009), quer em normas legais específicas, como o Decreto-Lei n.º 211-A/2008 (depósitos indexados e duais) ou o Decreto-Lei n.º 133/2009 (crédito aos consumidores).

A actuação do Banco de Portugal na supervisão da publicidade aos produtos e serviços bancários assenta na fiscalização *a posteriori*, com excepção das campanhas de depósitos indexados e duais, que, por disposição legal, têm de ser previamente aprovadas. O Banco de Portugal vigia o cumprimento dos princípios de veracidade, transparência, rigor e equilíbrio da mensagem publicitária e pondera os riscos que esta pode colocar aos clientes bancários. Sempre que se registem incumprimentos pelas instituições, o Banco de Portugal impõe a alteração das campanhas ou mesmo a sua suspensão.

No período de Janeiro a Agosto de 2010, foram analisadas 3 167 campanhas de publicidade a produtos e serviços bancários, numa média de 396 campanhas por mês. Nestas incluem-se 3 014 campanhas fiscalizadas *a posteriori*, 139 que foram objecto de consulta prévia junto do Banco de Portugal e 14 aprovadas *a priori* por serem relativas a depósitos indexados e duais. O Banco de Portugal continuou a apoiar, a pedido das instituições de crédito, a aplicação do enquadramento legal e regulamentar na preparação das campanhas publicitárias, pelo que algumas campanhas foram apresentadas para parecer do Banco antes de serem lançadas.

Gráfico I.1.1

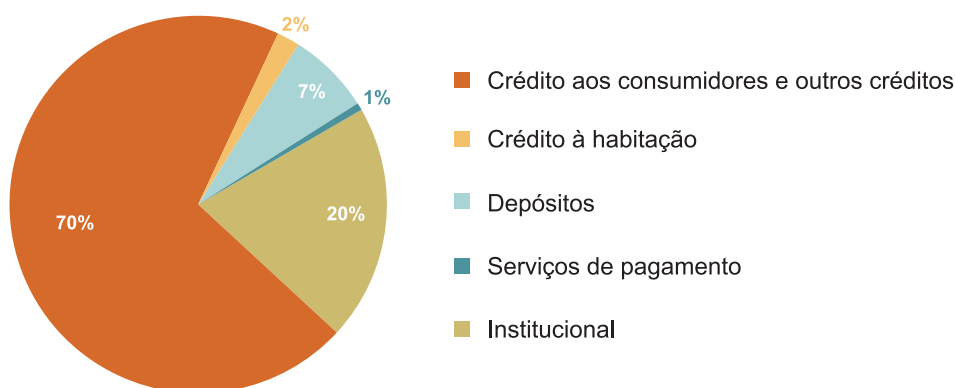
PUBLICIDADE | NÚMERO DE CAMPANHAS ANALISADAS | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



Cerca de 70 por cento das campanhas analisadas envolveram produtos de crédito aos consumidores, tais como crédito pessoal, cartões de crédito, linhas de crédito, crédito automóvel; perto de 7 por cento envolveram contas de depósito, 2 por cento crédito à habitação e 1 por cento serviços de pagamento. Os restantes 20 por cento assumiram características de publicidade institucional, por não fazerem referências a produtos ou serviços bancários específicos.

Gráfico I.1.2

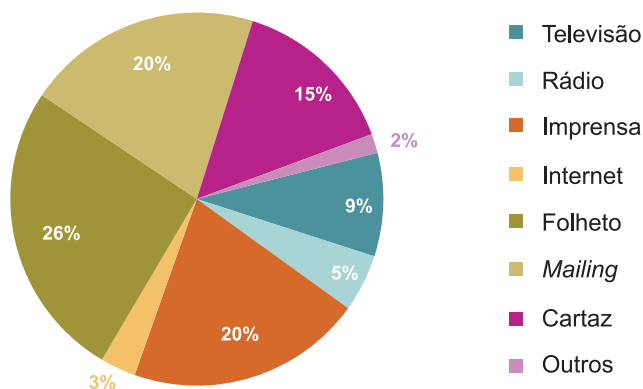
PUBLICIDADE | CAMPANHAS ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



O folheto foi o meio de difusão mais frequentemente utilizado, a que não será estranho o peso do crédito aos consumidores no total das campanhas de publicidade. As campanhas através de folheto representaram 26 por cento do total. A imprensa e *mailing* enviado aos clientes foram usados em 20 por cento dos casos e os cartazes em 15 por cento. Apenas 9 por cento das campanhas utilizaram a televisão, a rádio foi usada em 5 por cento dos casos, a Internet em 3 por cento e outros meios (faixas, SMS, etc.) em 2 por cento.

Gráfico I.1.3

PUBLICIDADE | CAMPANHAS ANALISADAS POR MEIO DE DIFUSÃO | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



O Banco de Portugal exigiu a alteração de 142 campanhas junto de 35 instituições. Os incumprimentos mais frequentemente detectados foram a dissimulação ou omissão de informação necessária para avaliar as características detectadas dos produtos comercializados; ou de menções obrigatórias por lei, como a TAE (Taxa Anual Efectiva) no crédito à habitação ou a TAEG (Taxa Anual de Encargos Efectiva Global) no crédito aos consumidores e respectivos exemplos representativos.

Das campanhas alteradas, 86 foram-no através de determinação específica incidindo maioritariamente sobre campanhas relativas a produtos de crédito aos consumidores. As determinações específicas emitidas estabelecem um paradigma que as instituições têm de cumprir também em outras campanhas similares que venham a lançar posteriormente, pelo que aquelas vieram a abranger mais 56 campanhas que, assim, foram também alteradas por determinação do Banco de Portugal.

Quadro I.1.1

PUBLICIDADE DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Matérias	Número de campanhas	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores (incluindo cartões)	64	28
Contas de depósito (à ordem, a prazo, etc)	17	11
Crédito à habitação	5	4
Total	86	35
<i>Por memória, campanhas alteradas no ano de: 2009</i>	132	36

No período de Janeiro a Agosto de 2010, foram submetidas 14 campanhas de depósitos indexados ou duais à fiscalização prévia do Banco de Portugal, tendo em 13 dos casos sido confirmada a sua conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis. Apenas 1 das campanhas veio a ser cancelada.

Quadro I.1.2

PUBLICIDADE DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS JANEIRO A AGOSTO DE 2010				
Campanhas	2009		2010 (Até Agosto)	
	N.º de campanhas	Entidades abrangidas	N.º de campanhas	Entidades abrangidas
Submetidas	29	6	14	3
Aprovadas	22	6	13	2

2. PREÇÁRIO

O Preçário de cada instituição de crédito divulga as condições praticadas na comercialização dos seus produtos e serviços, desde os empréstimos à habitação e ao consumo, aos depósitos e respectivas contas, à utilização de cheques e de cartões e ao processamento de transferências e débitos directos e restantes serviços de pagamento. O Preçário é composto pelo Folheto de Comissões e Despesas e pelo Folheto de Taxas de Juro, na sequência da entrada em vigor, a 1 de Janeiro de 2010, do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2009, emitidos pelo Banco de Portugal.

No Folheto de Comissões e Despesas, as instituições de crédito apresentam o valor máximo de todas as comissões que praticam, não podendo cobrar outras que não constem do Preçário ou aplicar comissões com um valor superior ao ali previsto. As despesas que o cliente possa ter de pagar à instituição são apresentadas pelo respectivo valor indicativo. No Folheto de Taxas de Juro, as instituições indicam as taxas de juro de referência para os empréstimos que concedem e para os depósitos que recebem.

O Preçário é apresentado num formato normalizado definido pelo Banco de Portugal, com informação disposta de forma idêntica para todas as instituições (por tipo de cliente, por produto e por áreas), indicando as comissões em campos específicos de forma estruturada e harmonizada (v.g. comissões iniciais, durante a vigência do contrato e no termo do contrato), permitindo, assim, uma comparação mais fácil das condições praticadas pelas instituições. Pela importância da informação que nele consta, o Preçário tem de estar sempre actualizado e as instituições têm de o disponibilizar nos seus balcões, em local de acesso directo e devidamente identificado, e nos sítios na Internet, sem necessidade de registo prévio por parte dos clientes.

Para facilitar a consulta do Preçário, o Banco de Portugal tem sugerido às instituições que o apresentem em terminais de computador, disponíveis ao balcão, para acesso directo e imediato às condições de cada produto ou serviço, através de hiperligações programadas nos Folhetos *on-line*.

O Banco de Portugal divulga também, desde Fevereiro, no Portal do Cliente Bancário, o Folheto de Comissões e Despesas das instituições de crédito.

Através do Preçário, o Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento pelas instituições de deveres de prestação de informação transparente, rigorosa e completa e de normas legais e regulamentares na comercialização de produtos e serviços bancários, actividade complementar à de inspecção *on-site* das instituições de crédito.

Na análise do Folheto de Comissões e Despesas é fiscalizado, designadamente, o respeito por limites legais à cobrança de comissões, como por exemplo, o respeito pela comissão máxima de reembolso antecipado no crédito à habitação e no crédito aos consumidores ou a proibição da cobrança de comissões de encerramento de conta a particulares e microempresas. Fiscaliza-se também o cumprimento dos deveres de informação do próprio Preçário, como seja a sua disponibilização nos sítios de internet das instituições de forma acessível e a sua apresentação no formato harmonizado determinado pelo Banco de Portugal de forma clara, completa, rigorosa e legível.

No período de Janeiro a Agosto de 2010, foram fiscalizados Preçários de 140 instituições, abrangendo, em 845 acções realizadas, a análise do respectivo Folheto de Comissões e Despesas e, em 302 acções, a análise do Folheto de Taxas de Juro.

Quadro I.2.1

PREÇÁRIO PREÇÁRIOS FISCALIZADOS JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Âmbito	Ações de inspecção	Entidades abrangidas
Folheto de Comissões e Despesas*	845	140
Folheto de Taxas de Juro**	302	105

* Remetido ao Banco de Portugal sempre que a instituição procede a alterações, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à data de entrada em vigor.

** Remetido trimestralmente ao Banco de Portugal

Quadro I.2.2

PREÇÁRIO MATÉRIAS FISCALIZADAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010				
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Estrutura e preenchimento do Preçário (dimensão dos caracteres, formatação, hiperligações, ordenação)	Instrução n.º 21/2009	√	√	√
Deveres de informação (Conteúdo do preçário)	Art.ºs 2.º, 3.º e 8.º Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Informação transparente, clara e objectiva	Art.º 3.º Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Divulgação e actualização do Preçário	Art.º 4.º, 6.º e 7.º Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Cobrança de comissões em valor superior ao previsto no Preçário	Art.º 6.º Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Reporte atempado do Preçário ao Banco de Portugal	Art.º 9.º Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009	√	√	√

Estas acções de inspecção assumem um carácter regular ao longo do ano, uma vez que as instituições podem alterar o seu Preçário por sua iniciativa, quando modificam as condições que praticam ou em resultado de alterações legais. Esta actividade de fiscalização foi mais intensa no primeiro trimestre de 2010, na sequência da entrada em vigor da nova regulamentação, correspondendo a uma fase de ajustamento das instituições às novas regras. As instituições são obrigadas a enviar ao Banco de Portugal o Folheto de Comissões e Despesas sempre que este seja alterado, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à data da respectiva entrada em vigor.

Para a correcção do conteúdo dos Preçários foram emitidas 114 determinações específicas dirigidas a 53 instituições, para que estas entidades regularizassem os incumprimentos detetados. Adicionalmente, o Banco de Portugal actuou informalmente em outros 378 casos, junto de 116 instituições, para a correcção do respectivo Preçário, não tendo sido necessário, nesses casos, recorrer à emissão de determinação específica.

Quadro I.2.3

PREÇÁRIO DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Tipo de resultado	N.º de determinações	Entidades abrangidas
Estrutura e preenchimento do Preçário (Letra e formatação, funcionalidades, ordenação).	24	20
Transparência de informação	16	13
Outras irregularidades (deveres de informação)	35	25
Divulgação, actualização e reporte atempado do Preçário ao Banco de Portugal	39	33
Total	114	53

Os Folhetos de Comissões e Despesas remetidos ao Banco de Portugal são divulgados no Portal do Cliente Bancário (PCB), sendo analisados previamente à sua divulgação. No final de Agosto, encontrava-se disponível, no PCB, o Folheto de Comissões e Despesas de 137 instituições. Destes, apenas 19 foram recebidos e de imediato divulgados no PCB sem haver necessidade de determinar a correcção de irregularidades ou incumprimentos. Nos restantes casos, as instituições tiveram de modificar a versão inicialmente remetida por a informação não estar completa, ou por não ser transparente e/ou rigorosa ou por ter sido detectado algum tipo de incumprimento a normas que enquadram as características e a comercialização dos produtos e serviços bancários.

Quadro I.2.4

PREÇÁRIO DIVULGAÇÃO NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO JANEIRO A AGOSTO DE 2010			
Âmbito	Divulgados		
	Total	Sem alteração	Após alteração
Folhetos de Comissões e Despesas	137	19	118

3. DEPÓSITOS BANCÁRIOS

A comercialização dos depósitos bancários está sujeita a regras distintas consoante a forma como se processa a respectiva remuneração, distinguindo-se entre depósitos simples e depósitos indexados e duais¹. Nos depósitos simples, remunerados a taxa fixa ou a taxa variável indexada de forma simples à Euribor, as regras definidas pelo Banco de Portugal determinam que as instituições disponibilizem aos seus clientes, antes da constituição do depósito, uma Ficha de Informação Normalizada (FIN) com as suas características². No caso dos depósitos indexados e duais³, cuja remuneração depende da evolução de outros indexantes (instrumentos ou variáveis económico-financeiras), as instituições têm de entregar aos clientes um Prospecto Informativo⁴ que descreve a maior complexidade deste tipo de produtos.

Os depósitos simples estão sujeitos a uma fiscalização *ex post*, enquanto os depósitos indexados e duais estão sujeitos à fiscalização prévia do Banco de Portugal. Nestes, só após a confirmação da conformidade do respectivo Prospecto Informativo pelo Banco de Portugal é que as instituições podem comercializar este tipo de depósitos junto dos seus clientes. Os Prospectos Informativos destes depósitos são divulgados no Portal do Cliente Bancário.

No âmbito da fiscalização da actuação das instituições na comercialização de depósitos simples e suas contas, o Banco de Portugal realizou, no período de Janeiro a Agosto de 2010, 526 acções de inspecção que abrangeram 51 instituições.

Quadro I.3.1

DEPÓSITOS SIMPLES ACÇÕES DE INSPECÇÃO JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Âmbito	Acções de inspecção	Entidades abrangidas
Depósitos simples e suas contas	526	51

O cumprimento dos deveres de informação a prestar pelas instituições de crédito, em particular a disponibilização aos clientes da FIN em momento anterior à contratação do depósito ou à abertura de conta, foi avaliado através de inspecções cliente-mistério. O efectivo cumprimento das normas em depósitos e/ou em contas já contratadas, solicitando para o efeito às instituições o comprovativo da entrega da respectiva FIN e do respeito pelas regras aplicáveis à movimentação dos depósitos e ao cálculo dos juros, foi verificado em inspecções credenciadas.

1 Uma análise detalhada do novo enquadramento normativo dos depósitos bancários é apresentada no ponto 3.1. “O mercado dos depósitos bancários” do Relatório de Supervisão Comportamental de 2009 disponível em www.clientebancario.bportugal.pt.

2 Cfr modelo harmonizado definido no Aviso n.º 4/2009.

3 Produtos financeiros complexos de acordo com o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 2 de Novembro.

4 Cfr modelo harmonizado definido no Aviso n.º 5/2009.

Quadro I.3.2

DEPÓSITOS SIMPLES MATÉRIAS FISCALIZADAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010				
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
FIN	Art.º 4.º Aviso 4/2009	√		
Dever de informação do FGD	Art.º 157.º RGICSF	√		
Informação contratual	Art.º 6.º Aviso 4/2009		√	
Cálculo de juros na base Act/360	Art.º 2.º DL 88/2008	√	√	√
Condições de mobilização antecipada	Art.º 3.º DL 430/91 e Art.º 4.º Aviso 6/2009	√	√	√
Datas – valor de depósitos em numerário	Art.º 5.º Aviso 6/2009 e Art.º 82.º DL 317/2009	√		
Comissões de encerramento de contas	Art.º 56.º DL 317/2009	√	√	
Comissões por emissão de extracto de conta	Art.º 58.º DL 317/2009	√	√	
Outras práticas		√	√	√

Na sequência das inspeções realizadas, foram emitidas, neste período, 55 determinações específicas dirigidas a 26 instituições de crédito, exigindo a correcção das irregularidades detectadas.

O maior número de incumprimentos ficou a dever-se à: (i) não entrega ou não disponibilização imediata da FIN aquando da apresentação de condições de abertura de conta ou a contratação de um depósito; (ii) não observância do modelo harmonizado de FIN; (iii) não adequação dos termos do contrato de depósito às normas em vigor.

Quadro I.3.3

DEPÓSITOS SIMPLES DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Matérias	N.º de determinações	Entidades envolvidas
Deveres de informação (FIN, contratos e informação periódica)	21	6
Cálculo de juros	5	4
Condições de mobilização antecipada	2	2
Comissões (encerramento de conta e extracto)	22	21
Datas-valor	5	4
Total	55	26

No que se refere aos depósitos indexados e duais, o Banco de Portugal, no período de Janeiro a Agosto de 2010, fiscalizou previamente a conformidade de 82 Prospectos Informativos, dos quais 79 relativos a depósitos indexados e 3 a depósitos duais. Em 78 Prospectos Informativos, o Banco de Portugal exigiu uma maior clarificação e completude da informação aí disponibilizada; um outro não foi aceite.

Quadro I.3.4

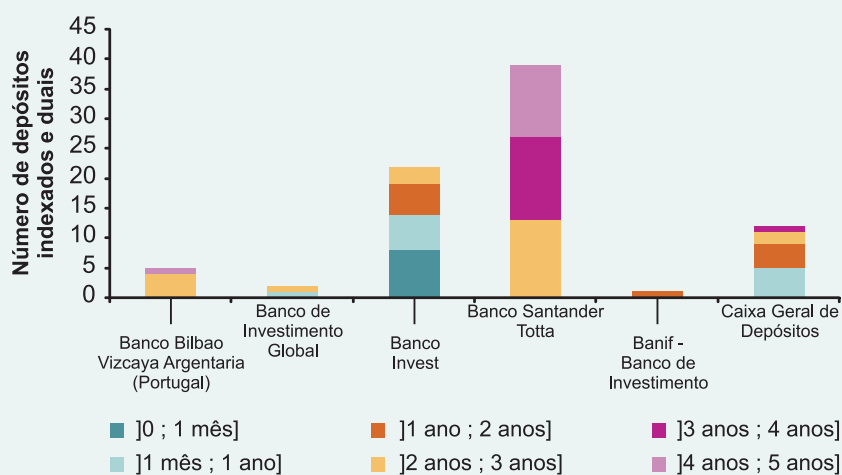
DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS PROSPECTOS SUBMETIDOS JANEIRO A AGOSTO DE 2010				
Tipo de depósito	Submetidos	Divulgados no Portal do Cliente Bancário		
		Sem alteração	Após alteração	Total
Indexados	79	3	75	78
Duais	3	0	3	3
Total	82	3	78	81

CAIXA | CARACTERÍSTICAS DOS DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

Neste período, 6 instituições de crédito comercializaram depósitos indexados e duais, sendo 39 comercializados pelo Banco Santander Totta, 22 pelo Banco Invest, 12 pela Caixa Geral de Depósitos, 5 pelo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), 2 pelo Banco de Investimento Global e 1 pelo Banif – Banco de Investimento.

Gráfico C.1.1

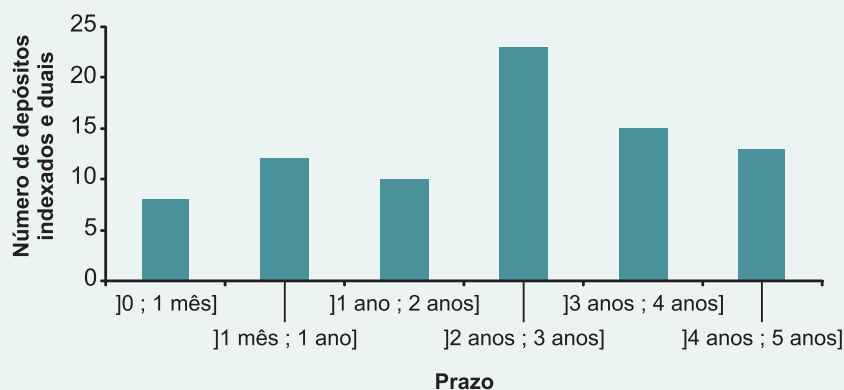
DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS | ESTRUTURA POR PRAZO E INSTITUIÇÃO | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



O gráfico abaixo evidencia a existência de uma maior concentração dos depósitos indexados e duais nos prazos superiores a 2 anos, com um limite que não excede os 5 anos. O prazo mais curto comercializado neste período foi de 1 mês.

Gráfico C.1.2

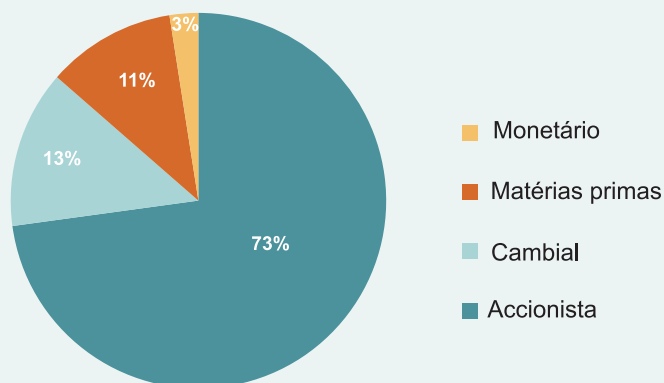
DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS | ESTRUTURA POR PRAZOS | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



Todos os produtos comercializados no período em análise foram enquadrados na modalidade de “depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente”, pelo que os fundos depositados não podem ser movimentados antes do termo do depósito. Esta restrição é frequente neste tipo de depósitos, uma vez que a sua remuneração está dependente da evolução de variáveis de mercado.

Gráfico C.1.3

DEPÓSITOS INDEXADOS | ESTRUTURA POR MERCADO DO INDEXANTE | JANEIRO A AGOSTO DE 2010

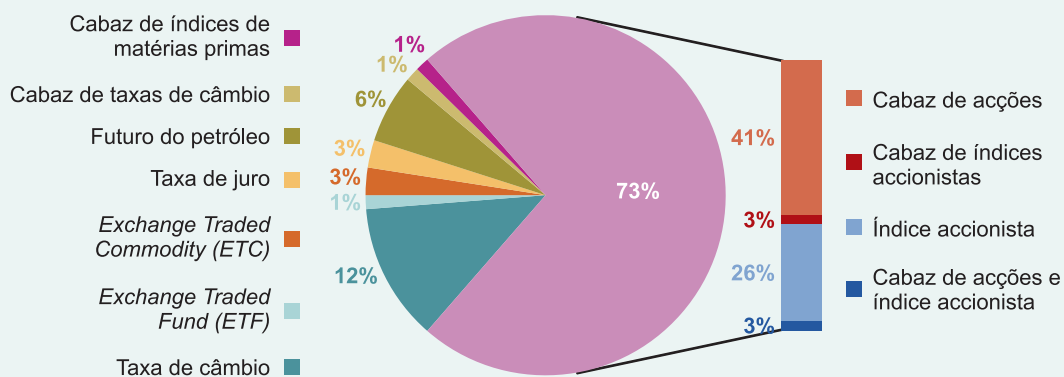


As instituições de crédito associaram a remuneração destes depósitos sobretudo ao mercado accionista, através da sua indexação à evolução da cotação de grupos de ações, índices accionistas, cabazes de índices accionistas e a conjuntos de cabazes de ações e índices accionistas.

Estes indexantes foram os escolhidos em 73 por cento dos depósitos indexados comercializados neste período. Os mais frequentes foram os cabazes de acções (41 por cento do total), em que a remuneração pode depender da evolução livre ou condicionada do valor desse cabaz. Os depósitos dependentes da evolução de índices accionistas (com mais frequência o Eurostoxx 50) representaram 26 por cento do total, enquanto os restantes indexantes representaram 3 por cento cada um.

Gráfico C.1.4

DEPÓSITOS INDEXADOS | ESTRUTURA POR TIPO DE INDEXANTE | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



Para além do mercado accionista, as instituições associaram a remuneração dos depósitos indexados também à evolução dos mercados cambiais e de matérias-primas. Nos depósitos com remuneração indexada ao comportamento dos mercados cambiais, a taxa de câmbio EUR/USD foi a mais frequentemente escolhida; foram ainda comercializados depósitos indexados ao EUR/SEK, EUR/CHF, EUR/JPY, EUR/AUD, EUR/BRL e EUR/NOK. Nos indexantes ligados aos mercados de matérias-primas, a remuneração dos depósitos esteve associada ao preço do petróleo, do ouro ou de produtos agrícolas. No caso do preço do petróleo, a remuneração dos depósitos esteve associada à cotação de contratos de futuros, enquanto no do ouro e dos produtos agrícolas, a remuneração esteve associada à evolução de *Exchange-Traded Funds* (ETF) e de *Exchange-Traded Commodities* (ETC)*.

Foi também comercializado um depósito indexado à Euribor, que por a sua remuneração estar inversamente correlacionada com a evolução desta taxa de juro do mercado monetário, também se enquadra na categoria de depósito indexado. Assinala-se ainda a comercialização de um depósito indexado a um cabaz de índices de matérias-primas.

* Os ETF e os ETC são instrumentos transaccionados em bolsa, constituídos, no primeiro caso, sob a forma de fundos de investimento destinados a replicar a evolução de índices accionistas, ou de matérias-primas (commodities) e, no segundo, como títulos de crédito colateralizados, de cotação igualmente ligada à evolução de commodities ou de índices de commodities.

4. CRÉDITO À HABITAÇÃO

O crédito à habitação é um dos mercados bancários a retalho no qual o Banco de Portugal mais intervém na fiscalização do cumprimento das disposições legais em vigor e dos princípios e regras de transparência da informação que as instituições de crédito devem prestar aos seus clientes.

Ainda antes da entrada em vigor do Aviso n.º 2/2010 e da Instrução n.º 10/2010⁵, a 1 de Novembro, iniciativas regulamentares para reforço da transparência no mercado do crédito à habitação⁶, o Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento pelas instituições dos deveres de informação previstos na Instrução n.º 27/2003 e de outras normas aplicáveis à comercialização destes produtos.

No âmbito da fiscalização deste mercado, o Banco de Portugal realizou, no período de Janeiro a Agosto, 474 acções de inspecção abrangendo 42 instituições de crédito, através de inspecções cliente-mistério, credenciadas e *off-site*. Estas acções envolveram a análise de Fichas de Informação Normalizada (FIN), de minutas de contratos, dos Preçários e dos sítios das instituições na Internet.

Quadro I.4.1

CRÉDITO À HABITAÇÃO ACÇÕES DE INSPECÇÃO JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Âmbito	Acções de inspecção	Entidades abrangidas
Crédito à habitação e créditos conexos	474	42

Entre as matérias fiscalizadas, destaca-se a verificação do cumprimento das normas legais em vigor, com destaque para as condições aplicáveis no reembolso antecipado e na renegociação. Neste período, foi prestada particular atenção à comercialização de créditos conexos, vulgarmente conhecidos por créditos multiusos ou multiopções, contratados em simultâneo ou posteriormente ao crédito à habitação e que apresentam como garantia o mesmo imóvel. Desde Outubro de 2009, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 192/2009, o regime do crédito à habitação (Decreto-Lei n.º 51/2007 e Decreto-Lei n.º 171/2008) estendeu-se ao crédito conexo, passando a aplicar-se-lhe as mesmas condições, designadamente as de reembolso antecipado e de renegociação.

Foi também fiscalizado o cumprimento dos deveres de informação pré-contratuais, particularmente relevantes para os clientes poderem avaliar correctamente as características dos produtos que vão contratar e os compromissos que irão assumir, face à crescente diversidade

5 Estes diplomas procedem à revisão da Instrução n.º 27/2003.

6 Uma análise detalhada do novo enquadramento normativo do crédito à habitação é apresentada no ponto 3.2. “O mercado do crédito à habitação” do Relatório de Supervisão Comportamental de 2009 disponível em www.clientebancario.bportugal.pt.

e complexidade destes produtos. Pela sua importância para uma decisão informada do cliente e para a comparação das diversas propostas apresentadas pelas instituições, tem sido prestada particular atenção ao cálculo correcto da Taxa Anual Efectiva (TAE), a taxa que mede todos os custos associados ao empréstimo, incluindo os juros, outros encargos e os seguros exigíveis.

Quadro I.4.2

CRÉDITO À HABITAÇÃO MATÉRIAS FISCALIZADAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010				
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Ficha de Informação Normalizada (FIN)	Instrução n.º 27/2003	√		
Deveres de informação e transparência, regras de conduta	Art.º 77.º, 73.º RGICSF	√	√	√
Informação contratual	Art.º 5.º DL 220/94		√	
Outras normas legais e regulamentares				
Cálculo da TAE	Art.º 4.º DL 220/94	√	√	√
Cálculo da TAE promocional e TAER	Art.º 3.º, 9.º DL 51/2007	√	√	
Taxa de juro (determinação e arredondamento)	Art.º 3.º, 4.º DL 240/2006	√	√	√
Cálculo de juros e indexante com base na convenção Act/360 dias	Art.º 4.º DL 51/2007 (após DL 88/2008)	√	√	√
Condições e comissão de reembolso antecipado	Art.º 5.º, 6.º DL 51/202007	√	√	√
Débito de encargos adicionais	Art.º 8.º DL 51/2007	√	√	√
Renegociação do contrato	Art.º 3.º DL 171/2008			√
Créditos conexos no regime de crédito habitação	DL 192/2009	√		
Outras práticas		√	√	√

Em resultado das acções de inspecção realizadas, foram emitidas 99 advertências e determinações específicas dirigidas a 20 instituições de crédito, exigindo a correcção das irregularidades detectadas.

As determinações emitidas incidiram sobretudo na exigência de correcção de irregularidades detectadas na comercialização dos “créditos conexos”, a que, desde de Outubro de 2009, passaram a aplicar-se novas regras em resultado da extensão do regime do crédito à habitação. As determinações para correcção das situações irregulares ou incumprimentos incidiram ainda em matérias como os contratos de crédito sinal, locação financeira ou crédito para construção de habitação.

Quadro I.4.3

CRÉDITO À HABITAÇÃO DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Matérias	N.º de determinações	Entidades envolvidas
Deveres de informação (FIN, Contratos e/ou Informação periódica)	4	3
Outras normas legais e regulamentares		
Reembolso antecipado	56	15
Cálculo de juros	2	2
Renegociação dos contratos	37	10
Total	99	20

5. CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

O mercado do crédito aos consumidores registou profundas alterações ao longo do último ano em resultado da transposição da respectiva Directiva Europeia e da introdução do regime de taxas máximas⁷. As instituições de crédito que actuam neste mercado tiveram de proceder à adaptação das características dos seus produtos e práticas de comercialização às novas disposições legais (Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho) e regulamentares (contidas nas Instruções do Banco de Portugal n.º 8/2009, n.º 11/2009 e n.º 12/2009).

A implementação deste novo enquadramento normativo foi acompanhada pelo Banco de Portugal através da sua acção fiscalizadora junto das instituições de crédito. Foi também fiscalizada a comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de “pontos de venda”. Esta designação abarca as entidades cuja actividade principal é a venda de bens ou serviços (superfícies comerciais, concessionários de veículos automóveis ou outros) e que actuam como agentes das instituições de crédito, intermediando a celebração de contratos de crédito para financiamento da aquisição desses bens ou serviços. Os “pontos de venda” são um importante canal de comercialização, nomeadamente dos produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel.

Foram fiscalizadas as instituições de crédito através da análise dos seus Preçários e da informação obrigatoriamente reportada ao Banco de Portugal e através da realização de inspecções nas instalações e balcões das próprias instituições, incluindo inspecções cliente-mistério. A fiscalização do cumprimento de deveres de informação e de assistência pelas instituições de crédito na concessão de crédito pelos “pontos de venda” foi efectuada apenas na modalidade de cliente-mistério, uma vez que estes não se encontram sujeitos à supervisão directa do Banco de Portugal.

No período de Janeiro a Agosto de 2010, foram realizadas 679 acções de inspecção abrangendo 79 entidades, das quais 67 instituições de crédito e 12 pontos de venda.

Quadro I.5.1

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES ACÇÕES DE INSPECÇÃO JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Âmbito	Acções de inspecção	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores	679	79
<i>das quais, envolvendo:</i>		
Instituições de crédito	667	67
Pontos de venda	12	12

⁷ Uma análise detalhada do novo enquadramento normativo do crédito à habitação é apresentada no ponto 3.3. “O mercado do crédito aos consumidores” do Relatório de Supervisão Comportamental de 2009 disponível em www.clientebancario.bportugal.pt.

Através da actuação do Banco de Portugal foram corrigidas situações irregulares detectadas quanto à prestação de informação na fase pré-contratual (art.º 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009), na entrega obrigatória da Ficha de Informação Normalizada (Instrução n.º 8/2009) antes da celebração do contrato e de cópia da respectiva minuta quando solicitada, ao cumprimento do dever de assistência (art.º 7.º) através da explicitação ao cliente das características dos produtos e riscos decorrentes dessas características e dos requisitos de apresentação da informação constante do contrato de forma perceptível, legível, completa e rigorosa (art.º 12.º).

Foram também objecto de fiscalização pelo Banco de Portugal as práticas de comercialização das instituições de crédito em matérias como as condições de reembolso antecipado de operações de crédito aos consumidores, quer ao abrigo do Decreto-Lei n.º 133/2009, quer ao abrigo do Decreto-Lei n.º 359/91, aplicável aos contratos celebrados em data anterior a 1 de Julho de 2009 (entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009).

O correcto apuramento da taxa de juro foi igualmente objecto de determinações específicas. Exigiu-se a correcta utilização das convenções de cálculo do juro corrido adoptadas no Decreto-Lei n.º 133/2009 (Act/360 no apuramento dos juros diários e 30/360 para as prestações). Continuou a verificar-se a conformidade da periodicidade de revisão do indexante com o prazo do indexante no caso dos contratos com taxa variável.

Foi, por outro lado, prestada particular atenção ao cálculo correcto da TAEG (art.º 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009) enquanto medida do custo do crédito importante para uma decisão informada do cliente e para a comparação das diversas propostas apresentadas pelas instituições.

O Banco de Portugal actuou ainda sobre a compatibilidade da informação prestada na Ficha de Informação Normalizada e nos contratos com as comissões máximas indicadas nos Preçários, tendo as situações irregulares sido de imediato objecto de correcção.

Quadro I.5.2

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES MATÉRIAS FISCALIZADAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010				
Matérias Fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Deveres de informação				
FIN e deveres de informação e assistência	Art.º 6.º, 7.º DL 133/2009 e Art.º 77.º RGICSF	√		
Informação contratual	Art.º 12.º DL 133/2009		√	
Outras normas legais e regulamentares				
Condições e comissões de reembolso antecipado	Art.º 9.º DL 359/91 Art.º 19.º DL 133/2009	√	√	√
Cálculo da TAEG	Art.º 24.º DL 133/2009 e Instrução 11/2009	√	√	√
TAEG máxima	Art.º 28.º DL 133/2009	√	√	
Taxa de juro (determinação, arredondamento e cálculo de juros)	Art.º 3.º, 4.º DL 240/2006 (via DL 171/2007) e DL 133/2009	√	√	√
Outras práticas		√	√	√

Em resultado das acções de inspecção realizadas neste período, foram emitidas 153 determinações específicas dirigidas a 37 instituições de crédito, exigindo a correcção das irregularidades detectadas.

Quadro I.5.3

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Matérias	N.º de determinações	Entidades envolvidas
Deveres de informação	19	8
Reembolso antecipado	119	32
Taxa de juro e cálculo da TAEG	9	7
Outras	6	6
Total	153	37

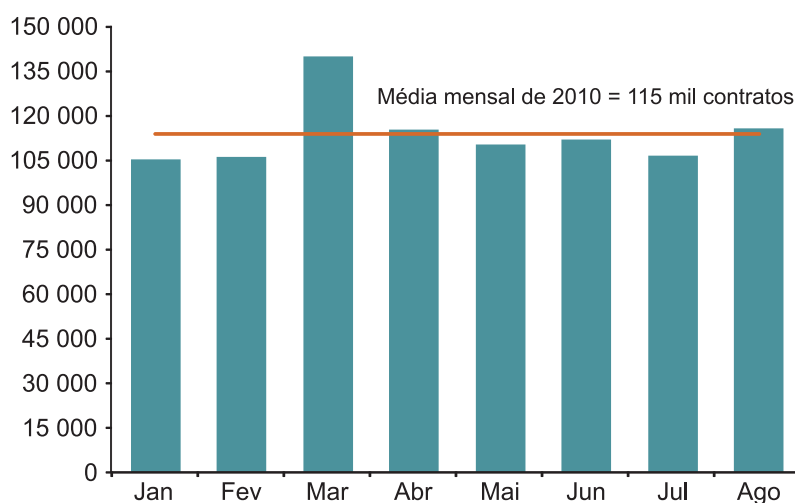
O regime de taxas máximas no crédito aos consumidores, introduzido pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2010. As taxas máximas aplicáveis a cada tipo de crédito são apuradas e divulgadas trimestralmente pelo Banco de Portugal, com base na média, acrescida de um terço, das TAEG dos contratos dos vários tipos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior. Este regime abrange a generalidade dos contratos de particulares, com montantes compreendidos entre 200 e 75 mil euros. Estão excluídos os que tenham como finalidade a aquisição ou construção de habitação ou que, concedidos para outra finalidade, tenham como garantia uma hipoteca sobre o mesmo bem imóvel que um crédito à habitação detido pelo cliente.

O Banco de Portugal definiu taxas máximas para os vários segmentos de crédito aos consumidores nos primeiros três trimestres de 2010, através das Instruções n.º 26/2009, n.º 7/2010 e n.º 15/2010, respectivamente. Estas taxas são divulgadas publicamente no Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt).

Para o cálculo das taxas máximas, as instituições reportam mensalmente ao Banco de Portugal (Instrução n.º 12/2009) informação sobre todos os contratos de crédito aos consumidores celebrados no mês anterior (categoria do crédito concedido, montante, prazo, taxa de juro anual nominal, TAEG, canal de comercialização, garantias prestadas pelo cliente, entre outros elementos). No período de Janeiro a Agosto, foi reportada ao Banco de Portugal informação relativa a 918918 novos contratos de crédito aos consumidores, numa média de cerca de 115 mil contratos por mês celebrados por cerca de 60 instituições.

Gráfico I.5.1

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | REPORTE DE CONTRATOS AO BANCO DE PORTUGAL | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



A análise desta informação permite fiscalizar, desde logo, o cumprimento das taxas máximas, sem prejuízo da posterior realização de outras acções de inspecção junto das instituições. É avaliada a conformidade entre as TAEG reportadas para cada novo contrato de crédito celebrado e as taxas máximas em vigor para o respectivo segmento de crédito, bem como o rigor e a consistência dos vários elementos caracterizadores do contrato.

Quadro I.5.4

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | TAXAS MÁXIMAS | JANEIRO A AGOSTO DE 2010

Fiscalização das taxas máximas	N.º de contratos	Entidades abrangidas
Total de contratos reportados ao Banco de Portugal	918 918	60
Contratos reportados com indícios de TAEG acima da máxima	1 138	22
<i>dos quais</i>		
Com análise jurídica concluída no período:	676	15
<i>Ultrapassagem das taxas máximas</i>	63	13
<i>Outras irregularidades (*)</i>	613	11
Em análise	462	14

* Contratos cujo incumprimento se deveu ao reporte não atempado ao Banco de Portugal. Incluem-se neste número também os contratos reportados que se verificou posteriormente estarem fora do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 133/2009.

Dos 918 918 contratos reportados ao Banco de Portugal, no período de Janeiro a Agosto de 2010, foram identificados 1 138 contratos de 22 instituições com indícios de irregularidades quanto ao cumprimento da TAEG máxima em vigor para o respectivo segmento de crédito.

Da análise jurídica e financeira concluída neste período, relativamente a 676 daqueles contratos, apurou-se que, em 63, envolvendo 13 instituições, as TAEG tinham efectivamente ultrapassado as taxas máximas aplicáveis, de acordo com o Decreto-Lei n.º 133/2009. Nos restantes 613 contratos, concluiu-se que não tinham sido atempadamente reportados ao Banco de Portugal ou que estavam fora do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 133/2009. Na sequência da análise destes contratos, o Banco de Portugal pondera as medidas sancionatórias adequadas a aplicar às instituições, incluindo a instauração de processo de contra-ordenação. Sem prejuízo da instauração desses processos, nos casos em que as TAEG são superiores aos limites máximos permitidos, o Banco de Portugal determina, de imediato, que as instituições de crédito em causa procedam à correcção das condições contratuais, através da redução dos encargos previstos (reflectidos na TAEG) nesses contratos para valores compatíveis com as taxas máximas em vigor, conforme expressamente determina o n.º 3 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, que regula esta matéria.

As instituições dispõem de um prazo pré-estabelecido (3 dias úteis) para proceder às correcções determinadas, tendo de fazer prova documental junto do Banco de Portugal da efectiva correcção dessas irregularidades ou incumprimentos, designadamente pelo envio da cópia das comunicações dirigidas aos titulares dos contratos de crédito em causa, através das quais informaram os clientes que as TAEG aplicadas a esses contratos se consideram automaticamente reduzidas para o limite máximo em vigor, indicando-lhes, em cada caso concreto, a TAEG aplicável.

Os contratos solicitados para fiscalização das TAEG máximas permitem também fiscalizar a conformidade desses contratos com outros aspectos do novo enquadramento normativo do crédito aos consumidores.

CAIXA | CARACTERÍSTICAS DO MERCADO DO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

No 1.º semestre de 2010 foram celebrados, em média, 115 808 contratos por mês, que corresponde a um montante médio mensal de crédito concedido de 450 milhões de euros. Do 2.º semestre de 2009 para o 1.º semestre de 2010, verificou-se uma redução de 8,1 por cento no número de contratos celebrados e de 1 por cento no montante de crédito concedido.

A diminuição do número de contratos celebrados foi transversal a todos os tipos de crédito, apesar de ser explicada maioritariamente pelo decréscimo de 13,9 por cento do número de contratos de crédito pessoal e pela redução de 3,6 por cento do número de contratos de cartões de crédito, categorias com um peso elevado no total de contratos de crédito.

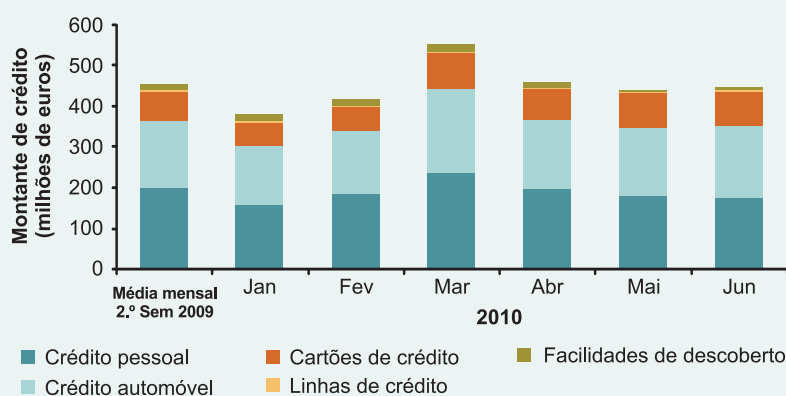
Para a redução do montante de crédito concedido contribuíram essencialmente o crédito pessoal (com um decréscimo de 6 por cento) e as linhas de crédito (com um decréscimo de 50 por cento). Estas reduções foram, no entanto, quase totalmente compensadas pela evolução do crédito automóvel e dos cartões de crédito que apresentaram crescimentos no montante de crédito concedido de 3,5 por cento e 7,2 por cento, respectivamente.

Quadro C.2.1

NÚMERO E MONTANTE MÉDIO MENSAL DOS CONTRATOS CELEBRADOS						
Campanhas	Número de contratos			Montante (Euros)		
	2.º Sem. de 2009	1.º Sem. de 2010	Variação	2.º Sem. de 2009	1.º Sem. de 2010	Variação
Crédito Pessoal	44 833	38 606	-13,9%	200 462 292	188 487 050	-6,0%
Crédito Automóvel	12 870	12 622	-1,9%	163 988 144	169 770 259	3,5%
Cartões de Crédito	58 712	56 625	-3,6%	70 818 071	75 899 375	7,2%
Linhas de Crédito	1 486	763	-48,7%	6 914 416	3 446 423	-50,2%
Facilidades de Descoberto	8 134	7 192	-11,6%	12 951 797	12 757 321	-1,5%
Total	126 035	115 808	-8,1%	455 134 720	450 360 428	-1,0%

Gráfico C.2.1

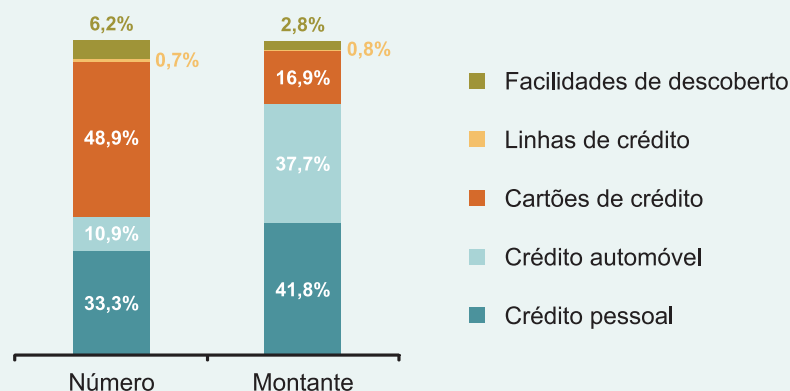
EVOLUÇÃO MENSAL DO MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO POR TIPO DE CRÉDITO



Dos contratos celebrados no 1.º semestre de 2010, 48,9 por cento foram referentes a cartões de crédito e 33,3 por cento a crédito pessoal. Do total de crédito concedido, 41,9 por cento foi crédito pessoal e 37,7 por cento foi crédito automóvel. Apesar dos cartões de crédito constituírem quase metade dos contratos celebrados, o montante total dos *plafonds* de crédito atribuídos pelas instituições representaram apenas 16,9 por cento do volume de crédito concedido no 1.º semestre de 2010.

Gráfico C.2.2

ESTRUTURA DO NÚMERO DE CONTRATOS E DO MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO | 1.º SEMESTRE DE 2010



Relativamente ao crédito pessoal, cerca de 60,5 por cento do montante de crédito concedido no 1.º semestre de 2010 foi referente a crédito “sem finalidade específica” e 28,4 por cento a créditos para “outras finalidades”. O crédito com “finalidade lar” representou 7,1 por cento e o crédito com “finalidade educação, saúde e energias renováveis” apenas 3,3 por cento da totalidade do montante de crédito concedido.

No crédito automóvel, o crédito concedido para a aquisição de veículos usados representou cerca de 47,7 por cento do montante total de crédito, sendo 40,7 por cento relativos a contratos celebrados na modalidade “com reserva de propriedade: usados”. Por outro lado, o montante de crédito concedido para a aquisição de veículos novos representou 52,3 por cento do total de crédito, sendo 24,7 por cento referentes à subcategoria “locação financeira ou ALD: novos” e 19,7 por cento a créditos “com reserva de propriedade: novos”.

Gráfico C.2.3

ESTRUTURA DO CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO | 1.º SEMESTRE DE 2010

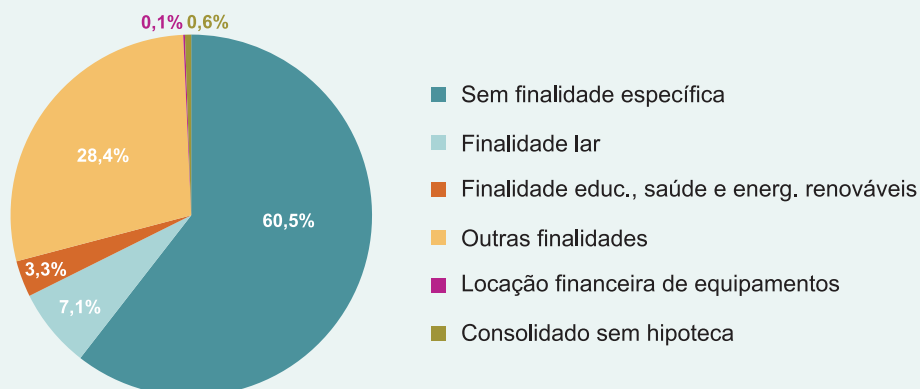
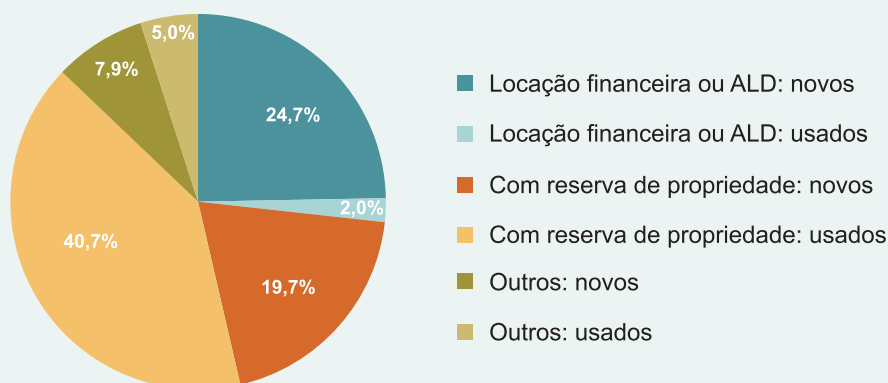


Gráfico C.2.4

ESTRUTURA DO CRÉDITO AUTOMÓVEL CONCEDIDO | 1.º SEMESTRE DE 2010



6. SERVIÇOS DE PAGAMENTO

A supervisão efectuada pelo Banco de Portugal da actividade de prestação de serviços de pagamento tem vindo a acompanhar as profundas alterações introduzidas a partir do final de 2009 no enquadramento normativo deste mercado. De entre estas alterações, destaca-se a entrada em vigor do novo Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento⁸, que veio introduzir um conjunto de normas aplicáveis à realização de depósitos e levantamentos de numerário ou de fundos, à execução de transferências bancárias e débitos directos, ao envio de fundos e a operações de pagamento realizadas através de cartões (de débito e crédito), bem como à emissão e aquisição de instrumentos de pagamento. De entre os instrumentos de pagamento que permitem ao seu titular pagar ou transferir fundos da sua conta bancária (por exemplo, cheque, ordem de transferência, cartão bancário, etc.), os cheques estão excluídos do novo regime dada a sua especificidade.

As regras introduzidas pelo novo enquadramento normativo são aplicáveis não apenas aos novos contratos de prestação de serviços de pagamento, mas também aos contratos já celebrados à data da sua entrada em vigor, sendo-lhes desde logo aplicáveis as disposições que se mostrem mais favoráveis aos clientes. A partir da data da sua entrada em vigor, e no prazo máximo de seis meses, os prestadores de serviços de pagamento tiveram de adaptar os contratos vigentes às novas regras, alterações que tiveram de ser comunicadas aos clientes utilizadores dos serviços de pagamento. Do novo Regime Jurídico também decorre que os prestadores de serviços de pagamento devem assegurar aos seus clientes o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios entre os clientes e as instituições que prestam serviços de pagamento.

O novo regime dos serviços de pagamento veio proibir a cobrança de comissões de encerramento de contas bancárias de clientes particulares e microempresas. Aos restantes clientes só podem ser cobradas comissões de encerramento de conta no período de 12 meses após sua abertura e num valor que, nos termos da lei, deve ser adequado e corresponder aos custos suportados pela instituição.

Para a fiscalização da implementação das novas regras de funcionamento do mercado de serviços de pagamento, o Banco de Portugal questionou 214 instituições (além das instituições de crédito, também as instituições de pagamento a actuar em Portugal), quanto à forma como alteraram os respectivos contratos-quadro e deram cumprimento às novas regras, bem como sobre o método utilizado para obter o acordo dos clientes para essa alteração. As instituições foram também inquiridas sobre o cumprimento da obrigação legal de adesão a entidades autorizadas a realizar arbitragem ou registadas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, e sobre a forma como asseguram a adesão a mecanismos de resolução de litígios transfronteiriços, aplicável na prestação de serviços de pagamento a clientes não residentes.

No período de Janeiro a Agosto de 2010, o Banco de Portugal realizou 589 acções de inspecção que incidiram sobre a prestação de serviços de pagamento, envolvendo 68 entidades que actuam neste mercado.

Quadro I.6.1

SERVIÇOS DE PAGAMENTO ACÇÕES DE INSPECÇÃO JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Âmbito	Acções de inspecção	Entidades abrangidas
Serviços e meios de pagamento	589	68

⁸ Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro, que transpôs a Directiva n.º 2007/64/CE, de 13 de Novembro.

Nas acções de fiscalização realizadas, foi avaliado o cumprimento das novas disposições legais, designadamente as relativas a comissões e a datas-valor. Em particular, avaliou-se o respeito pela proibição de cobrança de comissões de encerramento de conta (de clientes particulares e microempresas) e de cancelamento de cartões. Também foi avaliado o detalhe, a regularidade e o suporte da informação mínima que as instituições têm de prestar aos clientes sobre as operações de pagamento executadas. A observância pelas instituições do princípio da igualdade de encargos para as operações de pagamento nacionais e transfronteiriças no interior do espaço SEPA foi igualmente objecto de fiscalização. O Banco de Portugal verificou ainda o cumprimento das datas-valor aplicáveis na disponibilização de fundos aos clientes em operações de transferência, na entrega de valores pelas instituições e no processamento de cheques, normalizados e visados.

Quadro I.6.2

SERVIÇOS DE PAGAMENTO MATÉRIAS FISCALIZADAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010				
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Proibição de comissão de encerramento de conta a particulares e microempresas	Art.º 56.º DL n.º 317/2009			√
Adaptação de contrato e comunicação aos clientes	Art.ºs 101.º e 102.º DL n.º 317/2009		√	
Adesão a meios alternativos de resolução de litígios	Art.º 92.º DL n.º 317/2009		√	√
Comissões (cartões, extractos, transferências)	Art.ºs 43.º e 58.º DL n.º 317/2009	√	√	√
Igualdade de encargos praticados nos pagamentos efectuados no mercado nacional e transfronteiriço SEPA (v.g. transferências)	Regulamento (CE) n.º 924/2009	√	√	√
Datas-valor (entregas, transferências, cheques)	Art.º 80.º DL n.º 317/2009 e Art.º 5.º DL n.º 18/2007	√	√	√

Nos casos em foram detectados incumprimentos, as situações identificadas foram de imediato corrigidas por determinação do Banco de Portugal. Em resultado das acções de inspecção realizadas neste período, foram emitidas 137 determinações específicas, exigindo a correcção de irregularidades detectadas.

Quadro I.6.3

SERVIÇOS DE PAGAMENTO DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010		
Matérias	N.º de determinações	Entidades envolvidas
Proibição de comissão de encerramento de conta a particulares e microempresas	22	21
Adaptação de contrato, comunicação aos clientes e adesão a meios alternativos de resolução de litígios	57	57
Comissões (cartões, extractos, transferências)	16	7
Datas-valor (entregas de valores, transferências, cheques)	42	15
Total	137	57

7. RECLAMAÇÕES

O Banco de Portugal analisa as reclamações dos clientes bancários inscritas no Livro de Reclamações⁹ das instituições de crédito e as que lhe são dirigidas directamente. No conjunto das reclamações recebidas no Banco de Portugal, no 1.º semestre de 2010, destacam-se as seguintes linhas de evolução:

- O número total de reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, neste período, sobre matérias no âmbito das suas competências ascendeu a 7 561, numa média mensal 1 260 reclamações, a qual compara com 1 451 em 2009 e representa uma diminuição de 13 por cento, dando, assim, continuidade à trajectória de desaceleração já observada em 2009;
- As reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO) tiveram uma diminuição de 18 por cento, enquanto o número de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) teve uma redução de 8 por cento;
- A média mensal de reclamações recebidas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) diminuiu 14 por cento face aos valores de 2009; contudo, as reclamações recebidas por esta via passaram a representar 54 por cento do total de reclamações dirigidas directamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários, uma proporção superior aos 51 por cento registados em 2009;
- No 1.º semestre de 2010, as matérias mais reclamadas foram as contas de depósito, o crédito aos consumidores e outros créditos e o crédito à habitação, representando, em conjunto, cerca de 65 por cento das reclamações dos clientes bancários. O crédito à habitação foi a matéria que registou a maior redução do número de reclamações face ao ano anterior (38 por cento em termos de média mensal). Por outro lado, nos cartões verificou-se o maior aumento de reclamações (31 por cento);
- A análise dos processos de reclamação permitiu concluir que, em cerca de 46 por cento das reclamações encerradas no 1.º semestre de 2010, não se observavam indícios de infracção por parte da instituição de crédito e que, nos restantes casos se verificou a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

⁹ Todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito são, por força da lei, remetidas ao Banco de Portugal, que, após análise, remete as que incidem sobre matérias de competência da CMVM ou do ISP a estes reguladores.

Quadro I.7.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA					
Ano	Mês	Entradas			
		RCL *	RCO **		Total
			Total	das quais PCB ***	
2009	Janeiro	777	661	322	1438
	Fevereiro	630	741	398	1371
	Março	862	796	385	1658
	Abril	804	854	444	1658
	Maiο	691	750	405	1441
	Junho	672	695	365	1367
	Julho	832	728	348	1560
	Agosto	826	631	300	1457
	Setembro	747	788	425	1535
	Outubro	767	703	367	1470
	Novembro	679	625	306	1304
	Dezembro	636	513	272	1149
2009		8923	8485	4337	17408
2010	Janeiro	693	566	282	1259
	Fevereiro	607	521	294	1128
	Março	790	642	359	1432
	Abril	652	561	305	1213
	Maiο	675	604	339	1279
	Junho	670	580	289	1250
2010		4087	3474	1868	7561

Nota: Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de actuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, no 1.º semestre de 2010, foram ainda recebidas 1 254 reclamações que estavam fora do seu âmbito de actuação.

- * Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito
- ** Reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal
- *** Portal do Cliente Bancário

Gráfico I.7.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA

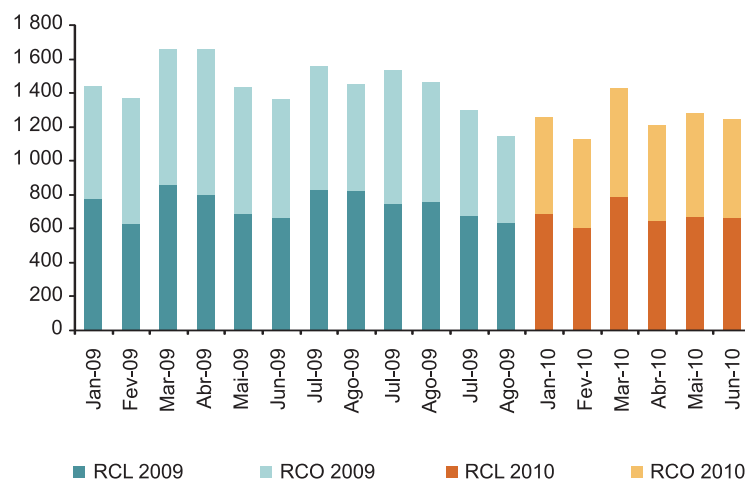
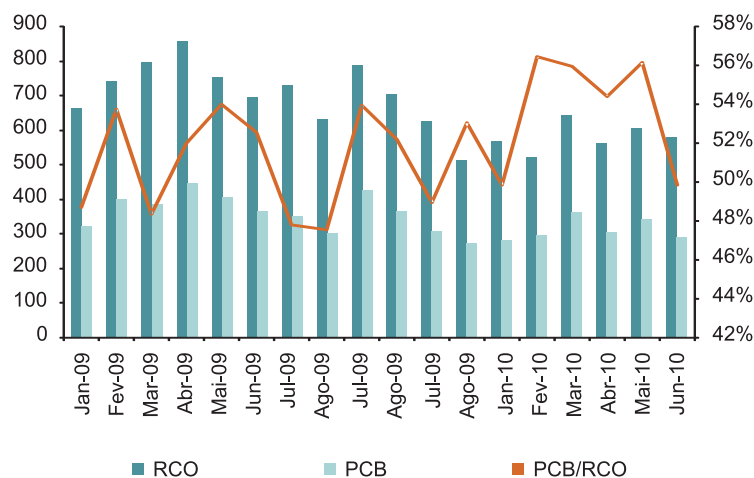


Gráfico I.7.2

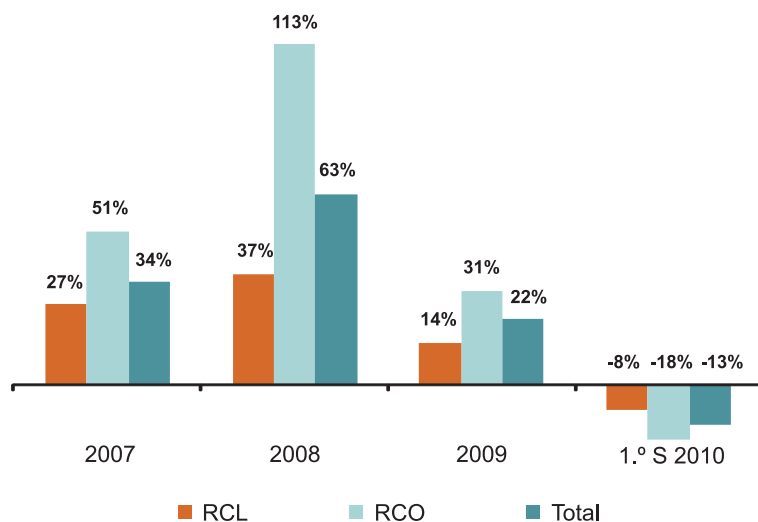
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS ATRAVÉS DO PCB FACE AO TOTAL DE RCO



A redução da média mensal de reclamações entradas em 2010 insere-se na trajetória de desaceleração iniciada a partir de 2009. Deve notar-se que, em Abril de 2008, o Banco de Portugal lançou o Portal do Cliente Bancário e passou a disponibilizar aí um formulário para a apresentação de reclamações directamente ao Banco de Portugal (RCO). A introdução deste novo canal e a simplificação de procedimentos de envio que a mesma representou foi acompanhada por aumento de 113 por cento da média mensal de RCO em 2008. Em 2009, o acréscimo da média mensal das RCO desacelerou para 31 por cento, tendo, no 1.º semestre de 2010, registado uma redução de 18 por cento.

Gráfico I.7.3

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA



Nas 7 561 reclamações recebidas no 1.º semestre de 2010, as contas de depósito foram a matéria mais reclamada, seguida do crédito aos consumidores e outros créditos e do crédito à habitação, concentrando-se nestas três matérias cerca de 65 por cento do total das reclamações. Estas matérias já haviam sido as mais reclamadas em 2009.

Quadro I.7.2

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA | VALORES ABSOLUTOS

Matéria reclamada	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2009	1.º Sem. 2010	Var. média mensal	2009	1.º Sem. 2010	Var. p. p.
Contas de depósito	4 407	1 991	-10%	25%	26%	1
Crédito aos consumidores e outros créditos	4 512	1 885	-16%	26%	25%	-1
Crédito à habitação	3 474	1 073	-38%	20%	14%	-6
Cheques	1 539	750	-3%	9%	10%	1
Cartões	962	631	31%	6%	8%	2
Transferências	509	278	9%	3%	4%	1
Operações com numerário	361	211	17%	2%	3%	1
Máquinas ATM	387	137	-29%	2%	2%	0
Débitos directos	178	91	2%	1%	1%	0
Restantes matérias	1 079	514	-5%	6%	7%	1
Total	17 408	7 561	-13%	100%	100%	-

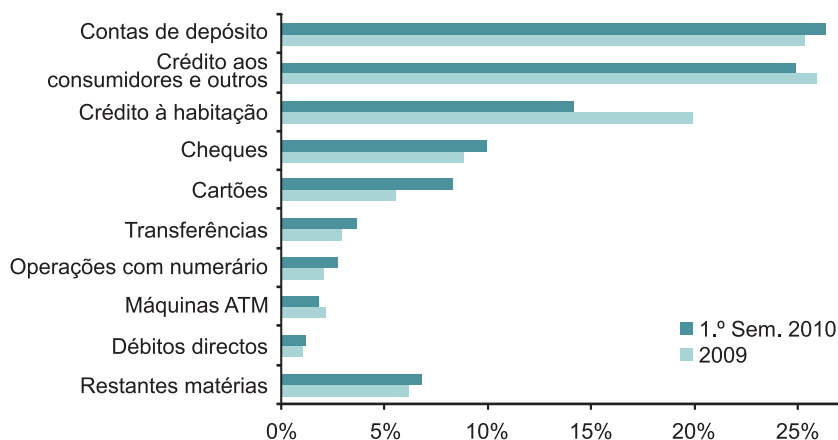
Notas: Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de actuação do Banco de Portugal.

A variação do número de reclamações de cada matéria é apresentada em termos de variação da média mensal de entradas nos dois períodos, para que o período de tempo correspondente ao 1.º semestre de 2010 seja comparável com o período de tempo referente a todo o ano de 2009.

Foram agregados na rubrica “Restantes matérias” reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1 por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização ao cliente do Livro de Reclamações.

Gráfico I.7.4

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (EM ESTRUTURA PERCENTUAL)



O número de reclamações por matéria reclamada carece, todavia, de ser ponderado pelo respectivo volume de produtos e serviços bancários prestados pelas instituições de crédito aos seus clientes. Para o efeito, o número de reclamações recebidas é relativizado face à unidade de referência que reflecte o nível de actividade do sistema bancário em cada um desses segmentos de mercado.

Verifica-se um aumento do número relativo de reclamações nos cheques, nos cartões, nas transferências e nas operações com numerário, enquanto as outras matérias reclamadas registaram uma diminuição, destacando-se:

- (i) O crédito à habitação, que registou no 1.º semestre de 2010, 48 reclamações por cada 100 mil contratos, o que representa uma redução de 52 por cento face a 2009;
- (ii) As contas de depósito, que registaram 8 reclamações por 100 mil contratos no 1.º semestre de 2010, o que representa uma descida de 11 por cento face ao ano anterior; e
- (iii) O crédito aos consumidores e outros créditos, onde se verificou uma redução de 16 por cento face ao ano anterior, para 14 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores e outros créditos;

Quadro I.7.3

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA VALORES RELATIVOS				
Matéria reclamada	Unidade de referência	Número de reclamações (valores relativos)		
		2009	1.º Sem. 2010	Variação
Contas de depósito*	mil contas DO	0.09*	0.08	-11%
Crédito aos consumidores e outros créditos*	mil contratos CC e outros créditos	0.17*	0.14	-16%
Crédito à habitação*	mil contratos CH	1.01*	0.48	-52%
Cheques	10 mil cheques	0.15	0.16	10%
Cartões*	10 mil cartões	0.24*	0.32	35%
Transferências	100 mil transferências	0.71	0.72	2%
Operações com numerário	milhão de operações	0.86	0.98	14%
Máquinas ATM*	100 máquinas ATM	1.05*	0.74	-30%
Débitos directos	milhão de débitos directos	1.62	1.54	-5%

Notas: Para as matérias reclamadas assinaladas com (*), designadamente contas de depósito, crédito aos consumidores e outros créditos, crédito à habitação, cartões e máquinas ATM, o valor apresentado para 2009 corresponde à média dos valores observados em cada um dos dois semestres de 2009. Este ajustamento é necessário para que este valor seja comparável com o registado no 1.º semestre de 2010, 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 restantes matérias esta correcção não é necessária já que a própria unidade de referência é uma variável fluxo, ou seja, o seu valor é o verificado em cada um dos períodos em causa (2009 e 1.º semestre de 2010, respectivamente).

O Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, estendeu o regime do crédito à habitação (previsto no Decreto-Lei 51/2007, de 7 de Março) aos usualmente designados “contratos conexos”, ou seja, aos contratos que têm como garantia uma hipoteca sobre o mesmo imóvel do que um crédito à habitação detido pelo cliente junto da mesma instituição. Assim, os “créditos conexos” passaram da matéria “crédito aos consumidores e outros créditos” para a matéria “crédito à habitação”, reflectindo-se essa alteração ao nível da classificação das reclamações e das unidades de referência utilizadas.

Para as quatro matérias com maior valor absoluto de reclamações no 1.º semestre de 2010 (depósitos, crédito aos consumidores e outros créditos, crédito à habitação e cheques), que no seu conjunto representaram 75 por cento do total, o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados, utilizando para o efeito o valor das respectivas unidades de referência (Caixas 1 a 4).

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados¹⁰: (i) “não existem indícios de infracção por parte da instituição de crédito”, ou (ii) “a instituição de crédito resolveu a situação apresentada”, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal, na sequência, nomeadamente, da emissão de advertências e/ou determinações específicas às instituições de crédito ou mesmo da instauração de processos de contra-ordenação.

10 O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de actuação do Banco de Portugal e que são aqui objecto de análise. Em relação às reclamações que não se encontram no âmbito de actuação do Banco de Portugal os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da reclamação para outra entidade (CMVM ou ISP) ou fora do âmbito de competências.

Em cerca de 46 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito e em cerca de 54 por cento dos casos verificou-se a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência e/ou determinação específica do Banco de Portugal, percentagens muito semelhantes às verificadas no ano de 2009.

Quadro I.7.4

RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO		
Resultado	Distribuição percentual	
	2009	1.º Sem. 2010
Sem indícios de infração por parte da Instituição de Crédito	47%	46%
Resolução pela Instituição de Crédito, com ou sem intervenção do Banco de Portugal	53%	54%
Total	100%	100%

CAIXA 1 | CONTAS DE DEPÓSITO

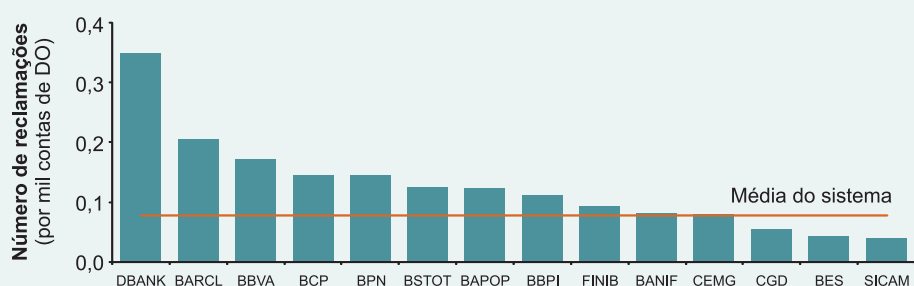
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM		
Sigla	Instituição de crédito	1.º Sem. 2010
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	0.35
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0.21
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0.17
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0.15
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0.15
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0.12
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0.12
BBPI	BANCO BPI, SA	0.11
FINIB	FINIBANCO, SA	0.09
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0.08
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0.08
Média do sistema		0.08
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0.05
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0.04
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0.04

Nota: A média do sistema equivale a 8 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O Quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2010, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2010. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco do Brasil, Banco Efisa, Banco de Investimento Global, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal e Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco ActivoBank, Banco BAI Europa, Banco BIC Português, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Invest, Banco L. J. Carregosa, Banco Português de Investimento, Banif – Banco de Investimento, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Fortis Bank – Sucursal em Portugal e Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.



CAIXA 2 | CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS

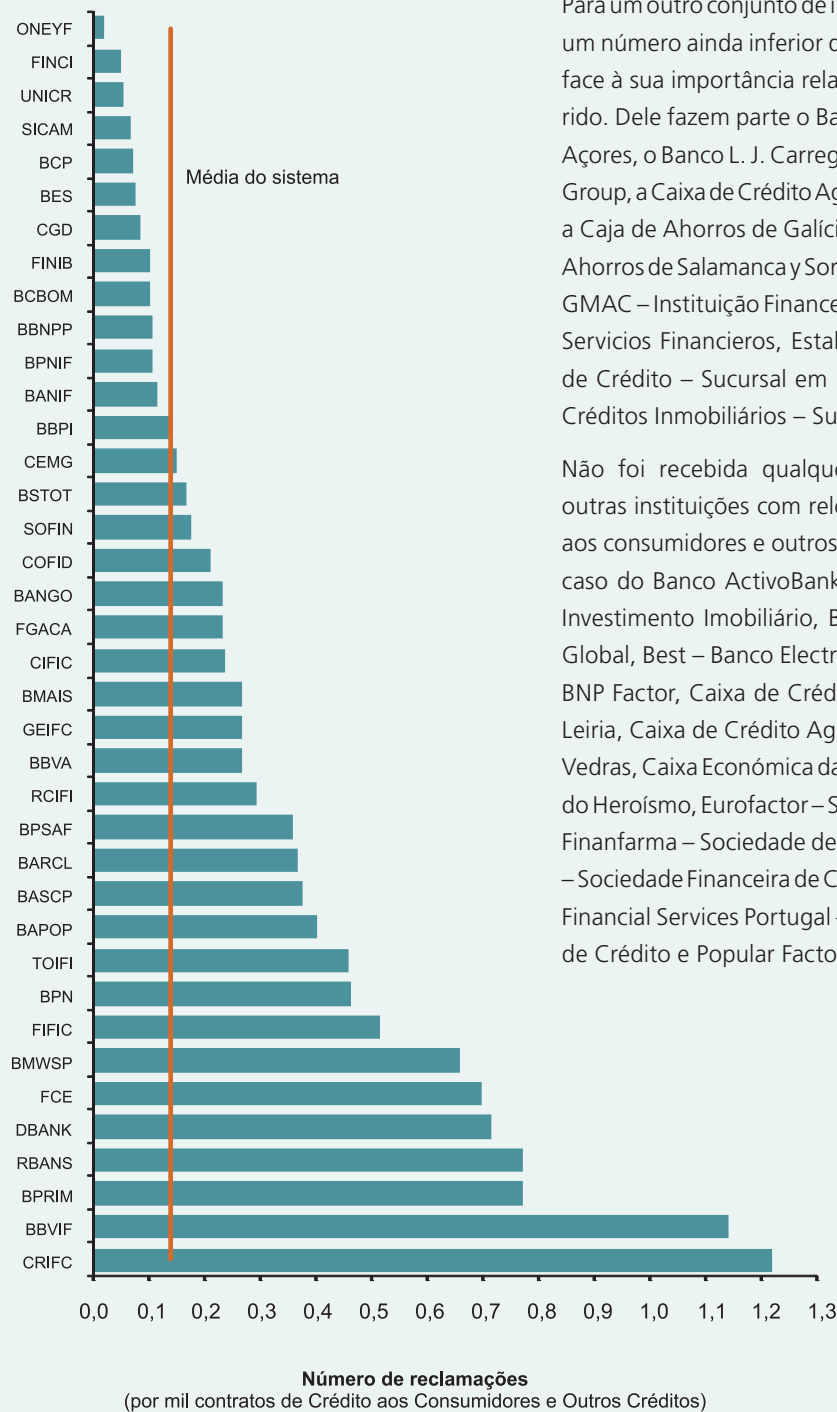
Sigla	Instituição de crédito	1.º Sem. 2010
CRIFC	CREDIAGORA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	1.22
BBVIF	BBVA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	1.14
BPRIM	BANCO PRIMUS, SA	0.77
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0.77
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	0.71
FCE	FCE BANK PLC	0.70
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0.66
FIFIC	FINICREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.52
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0.47
TOIFI	TOTTA - CREDITO ESPECIALIZADO, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.46
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0.40
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, SA	0.38
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0.37
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0.36
RCIFI	RCI GEST - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.30
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0.27
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, I.F.I.C., INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.27
BMAIS	BANCO MAIS, SA	0.27
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.24
FGACA	FGA CAPITAL, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.23
BANGO	BANIF GO, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0.23
COFID	COFIDIS	0.21
SOFIN	SOFINLOC - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.18
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0.17
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0.15
BBPI	BANCO BPI, SA	0.14
Média do sistema		0.14
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0.12
BPNIF	BPN CREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.11
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, SA	0.11
BCBOM	BANCO CREDIBOM, SA	0.10
FINIB	FINIBANCO, SA	0.10
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0.09
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0.08
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0.07
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0.07
UNICR	UNICRE - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.06
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., SA (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0.05
ONEYF	ONEY - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0.02

Nota: A média do sistema equivale a 14 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores e outros créditos.

O Quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2010, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores e outros créditos em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de a sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre, em 2010. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco Espírito Santo dos Açores, o Banco L. J. Carregosa, BNP Paribas Lease Group, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, a Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal, a Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa, GMAC – Instituição Financeira de Crédito, o Pastor Servicios Financieros, Establecimiento Financiero de Crédito – Sucursal em Portugal e a Union de Créditos Inmobiliários – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores e outros créditos, sendo este o caso do Banco ActivoBank, Banco Invest, Banco Investimento Imobiliário, Banco de Investimento Global, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, BNP Factor, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Eurofactor – Sociedade de Factoring, Finanfarma – Sociedade de Factoring, Fortis Lease – Sociedade Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Instituição Financeira de Crédito e Popular Factoring.



CAIXA 3 | CRÉDITO À HABITAÇÃO

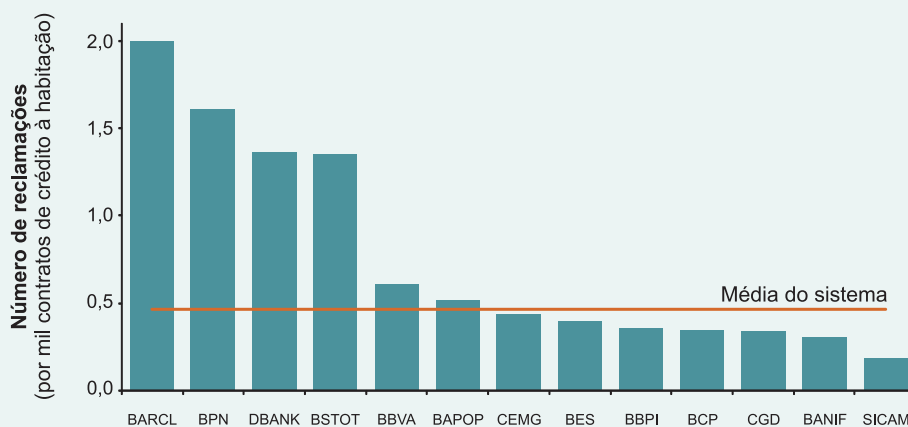
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO		
Sigla	Instituição de crédito	1.º Sem. 2010
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	2.00
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	1.61
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	1.36
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	1.35
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0.61
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0.52
Média do sistema		0.48
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0.44
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0.39
BBPI	BANCO BPI, SA	0.36
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0.34
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0.33
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0.30
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0.18

Nota: A média do sistema equivale a 4,8 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito à habitação.

O Quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2010, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2010. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco de Investimento Imobiliário, Banco Primus, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Leasing e Factoring, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal, Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa, Finibanco, GE Consumer Finance, Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal e Union de Créditos Inmobiliários – Establecimiento Financiero de Crédito.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito à habitação, sendo este o caso do Banco Espírito Santo dos Açores e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.



CAIXA 4 | CHEQUES

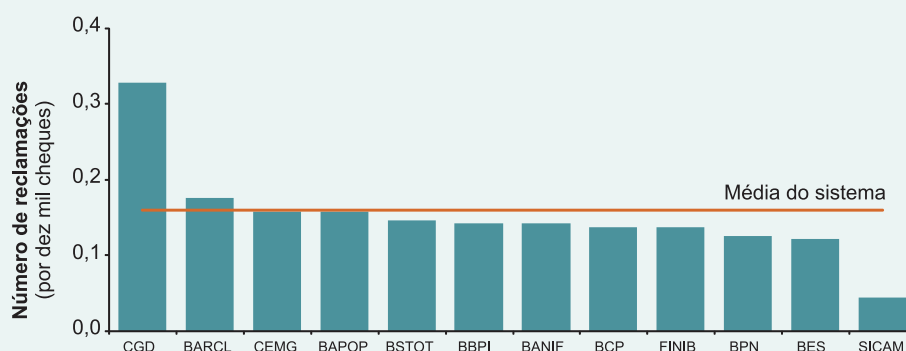
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 10 MIL CHEQUES PROCESSADOS NO SICOI		
Sigla	Instituição de crédito	1.º Sem. 2010
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0.33
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0.18
Média do sistema		0.16
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0.16
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0.16
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0.15
BBPI	BANCO BPI, SA	0.14
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0.14
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0.14
FINIB	FINIBANCO, SA	0.14
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0.13
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0.12
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0.04

Nota: A média do sistema equivale a 16 reclamações por cada milhão de cheques processados.

O Quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2010, o número de reclamações por cada 10 mil cheques processados no SICOI, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de a sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2010. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco Bilbao Vizcaya Argentina, o Banco Espírito Santo dos Açores, o Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras e o Deutsche Bank.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área dos cheques, sendo este o caso do BNP Paribas, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caja de Ahorros da Galicia – Sucursal e Fortis Bank – Sucursal em Portugal.





SANCIONAMENTO



SANÇÕES APLICADAS

SANÇÕES APLICADAS

O Banco de Portugal, no âmbito da sua função de supervisão comportamental, avalia a conformidade da actuação das instituições de crédito com o enquadramento legislativo e regulamentar aplicável, emitindo advertências e determinações específicas ou procedendo à instauração de processos de contra-ordenação.

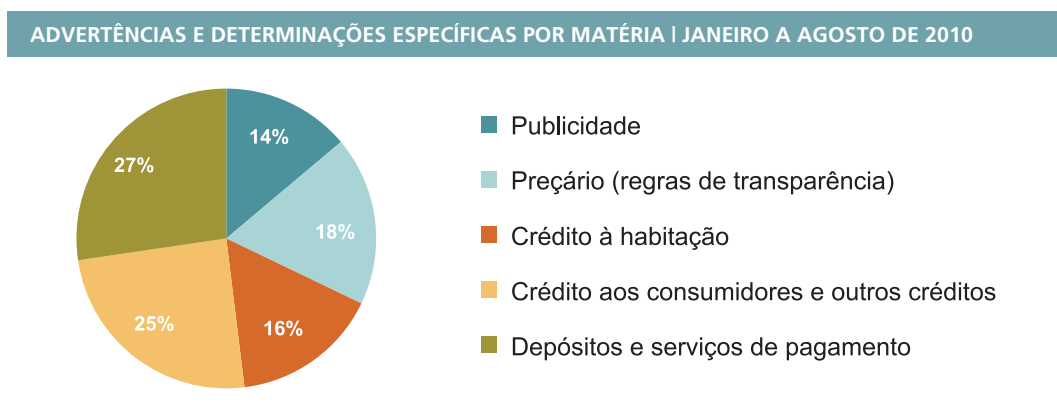
Entre Janeiro e Agosto de 2010, foram emitidas 622 advertências e determinações específicas, em resultado da fiscalização de campanhas de publicidade, realização de acções de inspecção, análise de reclamações, avaliação do cumprimento das taxas máximas no crédito aos consumidores e do reporte de informação pelas instituições. Estas advertências e determinações específicas abrangeram várias matérias, como o rigor e a transparência de informação, na publicidade (86) e no Preçário (114), bem como o cumprimento de normas legais e regulamentares que as instituições supervisionadas têm de cumprir na comercialização do crédito à habitação (99), do crédito aos consumidores e outros créditos (153) e dos depósitos e serviços de pagamento (170).

Atendendo às características inerentes à comercialização dos produtos e serviços bancários a retalho, a emissão de advertências e determinações específicas, exigindo a correcção de actuações irregulares e a reparação de incumprimentos, é o instrumento sancionatório a que o Banco de Portugal recorre com mais frequência no âmbito da supervisão comportamental para a regularização mais célere da violação dos direitos dos clientes bancários.

Quadro II.1

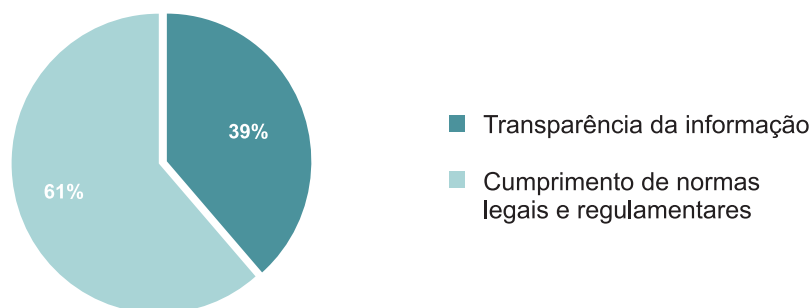
ADVERTÊNCIAS E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS JANEIRO A AGOSTO DE 2010	
Matéria abrangidas	Advertências e determinações específicas
Publicidade	86
Preçário (regras de transparência)	114
Crédito à habitação	99
Crédito aos consumidores e outros créditos	153
Depósitos e serviços de pagamento	170
TOTAL	622
<i>Das quais:</i>	
Cumprimento de normas legais e regulamentares	382
Transparência da informação	240

Gráfico II.1



Do total de advertências e determinações específicas emitidas, 382 tiveram por objecto o cumprimento de normas legais e regulamentares e as restantes 240 destinaram-se a garantir a observância dos deveres de transparência da informação a prestar aos clientes bancários.

Gráfico II.2

ADVERTÊNCIAS E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS POR TIPO DE NORMA | JANEIRO A AGOSTO DE 2010


Além das advertências e determinações específicas emitidas, no período de Janeiro a Agosto de 2010, o Banco de Portugal instaurou, 14 processos de contra-ordenação por violação de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito, designadamente do disposto no art.º 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, relativo ao regime de taxas máximas no crédito aos consumidores.

Por outro lado, foram objecto de decisão, pelo Banco de Portugal, 18 processos de contra-ordenação, incidindo sobre o incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito (15), a não disponibilização do Livro de Reclamações (2) e o reporte não atempado de informação ao Banco de Portugal (1).

Quadro II.2

PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO | JANEIRO A AGOSTO DE 2010

Matéria abrangidas	N.º de Processos instaurados	N.º de Processos Com Decisão do Banco de Portugal
Incumprimento do dever de informação ao Banco de Portugal	-	1
Incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito, incluindo a violação do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, referente a taxas máximas	14	15
Não disponibilização/Inexistência do Livro de Reclamações	-	2
TOTAL	14	18



10 EURO

20 EURO

50 EURO



84	6.88	3
30	35.99	
09	71	
09	43.36	2.7
95	97.12	0.5
23	55.70	3.1
3	49.04	1.6
3	28.39	5.6
1	46.34	3.4
9	15.66	1.9
9	66.84	1.5
	33.79	2.9
	71.67	29.8
	44.60	3.6

in EUR
11,94-
455,32-
19,28-
35,00-
43,63-

ACESSOS E SERVIÇOS

Entre Janeiro e Agosto de 2010, os conteúdos do Portal do Cliente Bancário (PCB) foram objecto de novos desenvolvimentos no sentido de aumentar as suas funcionalidades e de reforçar a qualidade da informação transmitida.

A partir do mês de Fevereiro, passaram a estar disponíveis no PCB os Folhetos de Comissões e Despesas do Preçário das instituições de crédito relativamente aos produtos e serviços bancários sujeitos à supervisão do Banco de Portugal¹. O acesso a estes Folhetos está disponível logo na página de entrada do PCB, podendo ser feita a sua consulta através de dois critérios de pesquisa: (i) por tipo de instituição; ou (ii) pela designação da instituição de crédito. Além disso, cada Folheto dispõe de índices com *hiperlinks* para cada tipo de produto que permitem aceder quase imediatamente ao valor de cada comissão ou despesa que lhe seja aplicável.

No PCB passaram também a ser divulgadas trimestralmente as taxas máximas do crédito aos consumidores, na sequência da entrada em vigor deste novo regime no início de 2010.

Passou, entretanto, a ser publicada a lista de instituições de pagamento habilitadas a prestar serviços de pagamento em Portugal, na sequência da transposição da Directiva dos Serviços de Pagamento no final de 2009.

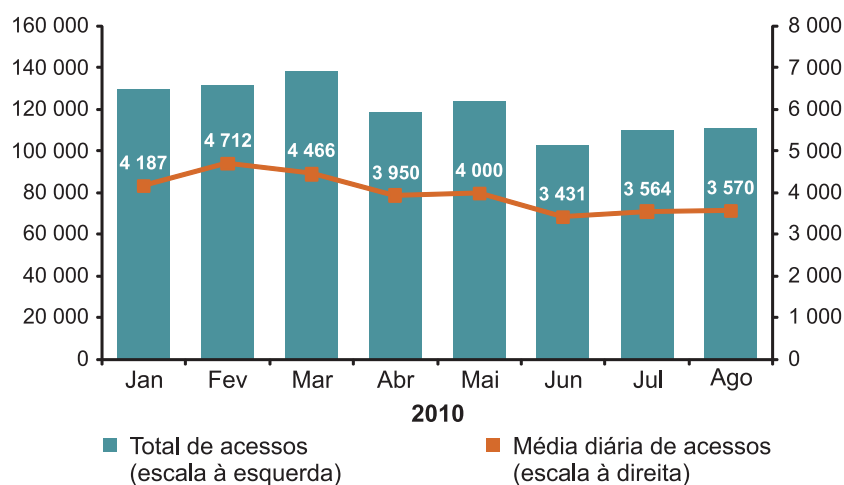
Foi ainda reorganizado o tema “Direitos dos clientes”, no subtema “Direito à informação”, passando os respectivos conteúdos a estar organizados segundo as diferentes etapas em que o cliente acede à informação sobre produtos e serviços bancários: “Publicidade”, “Preçários” e “Informação pré-contratual”.

O PCB registou, entre Janeiro e Agosto de 2010, um total de 966 776 páginas visitadas, o que corresponde a uma média diária de 3 985 visitas.

¹ A disponibilização desta informação resulta da entrada em vigor do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2009, que estabelece a sua apresentação num formato harmonizado e completo definido pelo Banco de Portugal, facilitando a comparação entre instituições.

Gráfico III.1

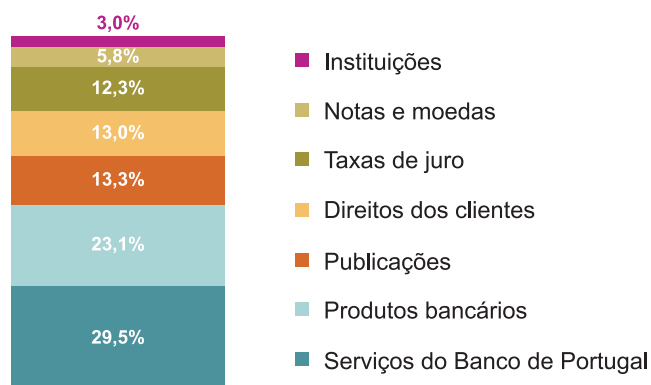
PCB | NÚMERO DE PÁGINAS VISITADAS | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



Os temas mais procurados foram os relacionados com os serviços disponibilizados pelo Banco de Portugal directamente aos clientes bancários (29,5 por cento), os “Produtos bancários” (23,1 por cento), as “Publicações” (13,3 por cento) e o tema sobre “Direitos dos clientes” (13,0 por cento).

Gráfico III.2

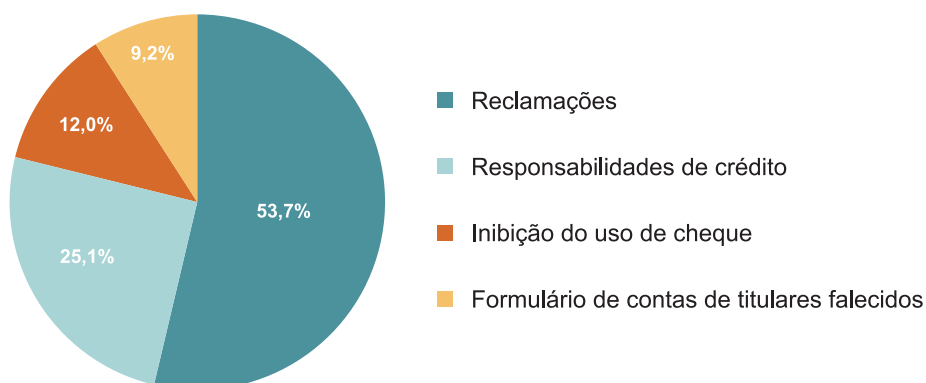
PCB | NÚMERO DE PÁGINAS VISITADAS POR TEMA | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



No conjunto das páginas de “Serviços do Banco de Portugal”, destacaram-se as visitas às páginas de “Reclamações”, em 53,7 por cento das visitas neste âmbito, incluindo os formulários disponibilizados para a apresentação de reclamações. Registou-se também uma elevada procura das páginas sobre “Responsabilidades de crédito” (25,1 por cento das páginas visitadas), entre as quais as páginas com informação sobre os diferentes meios de obtenção do mapa de responsabilidades de crédito e a página com perguntas frequentes sobre esta temática.

Gráfico III.3

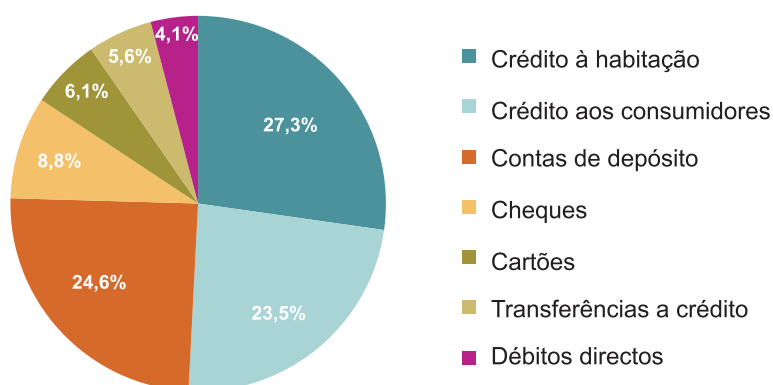
PCB | ACESSOS AOS SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



Nas consultas a “Produtos bancários”, os clientes procuraram sobretudo os conteúdos sobre “Crédito à habitação” (27,3 por cento dos acessos), tendo tido mais visitas a página do simulador de crédito à habitação e as páginas com os principais elementos deste produto bancário. Registou-se também uma elevada procura das páginas de “Contas de depósito” (24,6 por cento), em particular da página que contém o simulador de juros nos depósitos bancários e a página com informação sobre titularidade e movimentação de contas. As páginas sobre “Crédito aos consumidores” registaram ainda uma forte procura (23,5 por cento), mais uma vez o respectivo simulador e a página com informação sobre o reembolso antecipado de crédito ao consumo foram os mais visitados.

Gráfico III.4

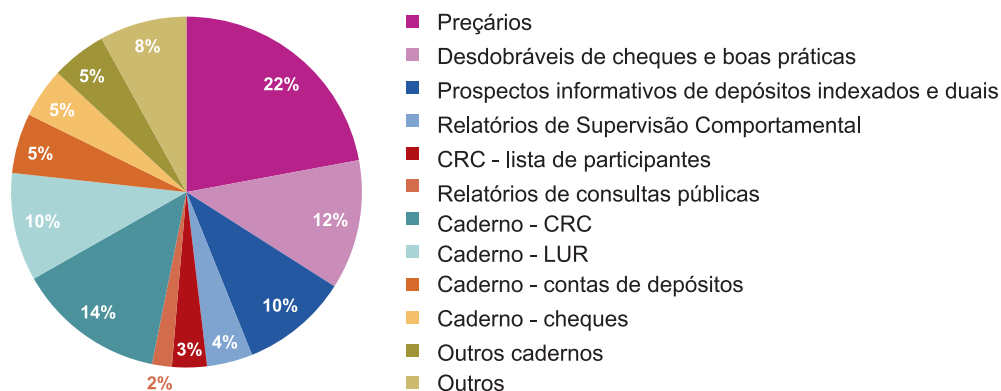
PCB | PÁGINAS VISITADAS POR TIPO DE PRODUTO BANCÁRIO | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



De entre os documentos publicados em formato electrónico no PCB, os mais descarregados foram os “Folhetos de Comissões e Despesas” dos Preçários (22 por cento), o Cadernos sobre Responsabilidades de Crédito (14 por cento) e os Desdobráveis de cheques (12 por cento). Também os documentos referentes aos prospectos informativos de depósitos indexados e duais (10 por cento) e o Caderno de “Cheques – Restrição ao seu uso” (10 por cento) registaram uma significativa procura.

Gráfico III.5

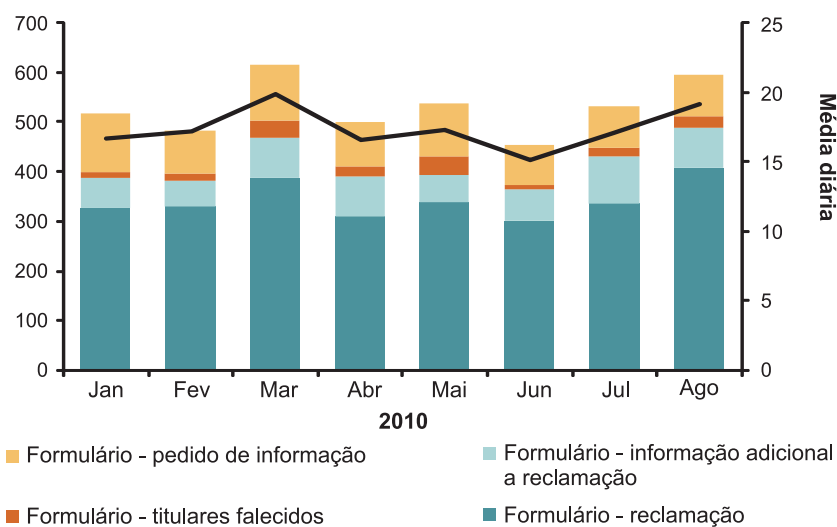
PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



No período de Janeiro a Agosto de 2010, foram preenchidos 4 218 formulários, sendo 2 726 referentes a novas reclamações e 762 a pedidos de informação. O mês de Março foi aquele em que se registou o maior número de formulários submetidos com um total de 615 formulários, ou seja cerca de 20 formulários por dia útil.

Gráfico III.6

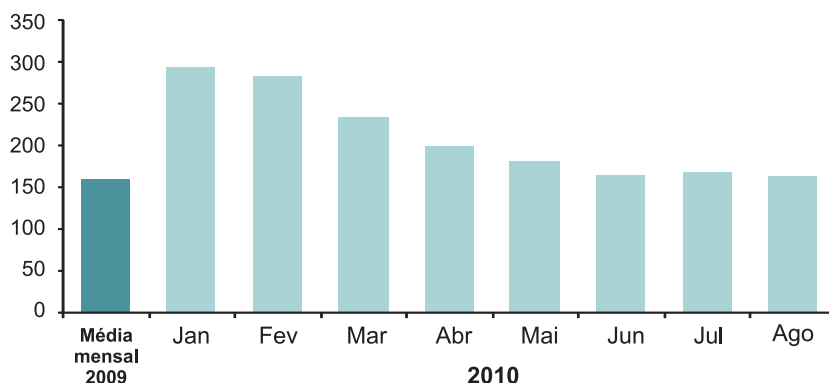
PCB | FORMULÁRIOS SUBMETIDOS | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



Além dos 762 pedidos de informação remetidos através do respectivo formulário no PCB, foram ainda recebidos 919 e-mails com pedidos de informação, ascendendo, assim, a um total de 1 681 pedidos de informação. Estes valores equivalem a uma média mensal de 210 pedidos remetidos, o que compara com 160 pedidos por mês em 2009.

Gráfico III.7

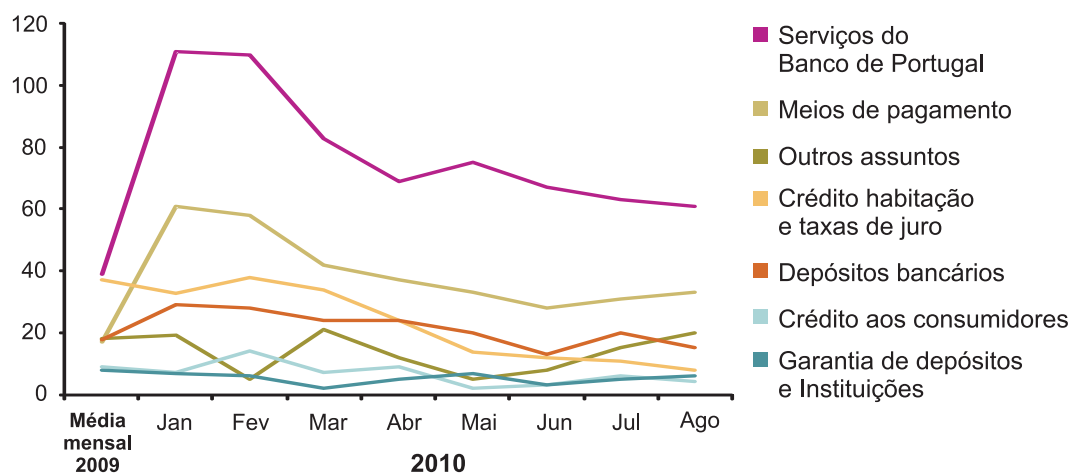
PCB | EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



As questões mais frequentes suscitadas nos pedidos de informação foram as relativas a “Responsabilidades de crédito”, “Meios de pagamento”, “Crédito à habitação” e “Depósitos bancários”. A resposta aos pedidos de informação é, na grande maioria dos casos, efectuada pelo encaminhamento para os conteúdos do PCB, os quais são, por isso, permanentemente actualizados no sentido de poderem responder às matérias sobre as quais o Banco de Portugal é questionado pelos clientes bancários.

Gráfico III.8

PCB | PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TEMAS | JANEIRO A AGOSTO DE 2010



CRONOLOGIA



INICIATIVAS LEGAIS E REGULAMENTARES

CRONOLOGIA DE INICIATIVAS LEGAIS E REGULAMENTARES | JANEIRO A AGOSTO DE 2010

DATA	IDENTIFICAÇÃO DO DIPLOMA	OBJECTO
5 de Janeiro	Decreto-Lei n.º 3/2010	<p>Proíbe a cobrança de encargos pelas instituições de crédito nas operações realizadas em caixas automáticas, onde se inclui, designadamente, operações de levantamento, de depósito ou de pagamento de serviços.</p> <p>Proíbe igualmente, aos beneficiários dos serviços de pagamentos, a cobrança, ao ordenante, de encargos nas operações de pagamento através dos terminais de pagamentos automáticos.</p>
15 de Fevereiro	Instrução n.º 1/2010	<p>O Banco de Portugal estabeleceu o dever de retenção de notas e moedas metálicas expressos em euros cuja falsidade seja manifesta ou haja motivo bastante para ser presumida, quando apresentadas, quer ao balcão das instituições de crédito, quer através de máquinas operadas por clientes.</p> <p>Revoga a Instrução n.º 9/2009, desenvolvendo e complementando a regulamentação aí estabelecida.</p>
19 de Fevereiro	Decreto-Lei n.º 12/2010	<p>Introduz no ordenamento jurídico português a possibilidade de se constituírem sociedades especificamente vocacionadas para o microcrédito, que adoptarão a designação de sociedades financeiras de microcrédito.</p> <p>O microcrédito consiste num financiamento de valor reduzido concedido a pessoas com motivação e capacidade para desenvolver uma actividade económica, quer se encontrem numa situação de desemprego, quer sejam pequenos empresários.</p>
9 de Março	Decreto-Lei n.º 14/2010	<p>Altera o Decreto-Lei n.º 103/2009, de 12 de Maio, alargando até dia 31 de Dezembro de 2010 o prazo para a apresentação do pedido de acesso à moratória no reembolso do crédito à habitação própria e permanente, em que um dos titulares se encontre desempregado há, pelo menos três meses.</p> <p>Produz efeitos desde 1 de Janeiro de 2010.</p>
15 de Março	Instrução n.º 3/2010	<p>O Banco de Portugal estabeleceu regulamentação relativa à troca de notas de euro tintadas e utilização de dispositivos anti-roubo por tintage de notas.</p> <p>Em particular, é estabelecida a possibilidade dos particulares, mediante determinadas condições, solicitarem nos balcões de tesouraria do Banco de Portugal a troca de notas de euro com curso legal tintadas.</p>

DATA	IDENTIFICAÇÃO DO DIPLOMA	OBJECTO
15 de Março	Instrução n.º 7/2010	O Banco de Portugal estabeleceu, para o 2.º trimestre de 2010, as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores, celebrados no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.
15 de Março	Instrução n.º 8/2010	O Banco de Portugal determinou os elementos de informação a prestar pelas instituições de crédito relativamente ao volume de produtos e serviços financeiros por si prestados (número de contratos de depósito e de crédito) para efeitos de avaliação relativa do número de reclamações contra si apresentadas, tendo em conta a divulgação anual do relatório sobre as reclamações dos clientes das instituições de crédito, com especificação das áreas de incidência e das entidades reclamadas, cfr. estabelecido no artigo 77.º-A, n.º 4 do RGICSF.
16 de Abril	Aviso n.º 2/2010	<p>O Banco de Portugal regulamentou os deveres mínimos de informação a observar pelas instituições de crédito na negociação, celebração e vigência dos contratos de crédito à habitação e crédito conexo.</p> <p>As instituições de crédito passam a estar obrigadas a disponibilizar aos seus clientes (i) uma ficha de informação normalizada, quer no momento da simulação do crédito à habitação, quer no momento da aprovação do crédito e (ii) uma minuta do contrato a celebrar.</p> <p>É ainda definido um conjunto de elementos sobre as condições financeiras do empréstimo que obrigatoriamente devem constar do contrato de crédito à habitação e estabelecido o dever de prestação de informação periódica sobre a evolução do empréstimo durante a vigência do respectivo contrato.</p> <p>Atento o disposto no Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, os deveres estabelecidos neste Aviso estendem-se aos denominados “contratos de crédito conexo” (contratos de crédito em que a garantia hipotecária incida, total ou parcialmente, sobre um imóvel que simultaneamente, garanta um crédito à habitação por elas cedido).</p> <p>Revoga a Instrução n.º 27/2003.</p>
17 de Maio	Instrução n.º 10/2010	<p>O Banco de Portugal estabeleceu, para efeitos do artigo 4.º do Aviso n.º 2/2010, o modelo e a informação a prestar através da ficha de informação normalizada a disponibilizar ou a entregar pelas instituições de crédito aos seus clientes com (i) a simulação e (ii) a aprovação de contratos de crédito à habitação e de crédito conexo.</p> <p>Publica, em anexo, o modelo de ficha de informação normalizada e respectivas notas de preenchimento.</p>

DATA	IDENTIFICAÇÃO DO DIPLOMA	OBJECTO
30 de Abril	Carta-Circular n.º 10/10/DSBDR	O Banco de Portugal solicitou informação às instituições de crédito sobre o modo de implementação do artigo 92.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro que estabelece que os prestadores de serviços de pagamentos devem oferecer aos respectivos utilizadores de serviços de pagamentos o acesso a meios extra-judiciais eficazes e adequados de reclamação e de reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância.
24 de Junho	Carta-Circular n.º 15/10/DSBDR	O Banco de Portugal solicitou informação às instituições de pagamento a actuar em Portugal (agentes e sucursais) e à sociedade anónima CTT – Correios de Portugal, S.A. sobre o modo de implementação do artigo 92.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro que estabelece que os prestadores de serviços de pagamentos devem oferecer aos respectivos utilizadores de serviços de pagamentos o acesso a meios extra-judiciais eficazes e adequados de reclamação e de reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância.
15 de Julho	Instrução n.º 15/2010	O Banco de Portugal estabeleceu, para o 3.º trimestre de 2010, as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores, celebrados no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.
5 de Agosto	Carta-Circular n.º 21/10/DSBDR	O Banco de Portugal solicitou informação às instituições de crédito sobre a comercialização de depósitos indexados e duais constituídos no âmbito do Aviso n.º 5/2009, em particular a designação comercial do produto, a moeda de constituição, a data de constituição, a data de vencimento do depósito, o número de depositantes por tipo de cliente (particulares e empresas) e o montante total depositado (também por tipo de cliente (particulares e empresas). Esta informação reportada inicialmente tendo como referência o período de 18 de Novembro (data de entrada em vigor do Aviso n.º 5/2009) a 30 de Junho, passa a ter de ser remetida ao Banco de Portugal trimestralmente.



ANEXOS



Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, no ano de 2009 e no 1.º semestre de 2010, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de actuação, quer tenham sido apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, quer tenham sido enviadas directamente 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 actuação, bem como as reclamações apresentadas pelos clientes directamente 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 óptica do produto ou serviço financeiro que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afectas a determinado produto ou serviço financeiro quando está em causa qualquer facto relacionado com esse produto ou serviço, não se referindo exclusivamente a matérias de natureza contratual entre o cliente e a instituição de crédito. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- **Cartões I** reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito ou crédito.
- **Cheques I** reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- **Crédito à habitação I** reclamações relacionadas com o acesso e execução de contratos de crédito à habitação, bem como com as respectivas condições contratuais, celebrados ao abrigo do Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, a partir de 2010.
- **Crédito aos consumidores e outros créditos I** inclui todas as reclamações relacionadas com contratos de crédito que não sejam crédito à habitação ao abrigo do Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de Março. Ou seja, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito, e também com crédito concedido às empresas.
- **Contas de depósito I** reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respectivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, sejam à ordem ou a prazo.
- **Débitos directos I** reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos directos em conta.
- **Máquinas ATM I** reclamações relacionadas com funcionamento deficiente das ATM.
- **Operações com numerário I** reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moeda e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
- **Transferências I** reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- **Restantes matérias I** agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, nomeadamente, a não disponibilização do Livro de Reclamações, a moeda falsa/contrafeita ou a moeda de colecção comemorativa, bem como reclamações sobre assuntos 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 referências. Foram usadas as seguintes:

- **Cartões I** número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2009 e no 1.º semestre de 2010 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- **Cheques I** número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI) em 2009 e no 1.º semestre de 2010 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Crédito à habitação I** número de contratos de crédito à habitação, celebrados ao abrigo do Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de Março, em vigor em 2009 (média entre os valores de início e de fim do período) e no 1.º semestre de 2010 (média entre os valores de Março e Junho de 2010), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, a partir de 2010. Este diploma veio estender o regime do crédito à habitação aos usualmente designados “contratos conexos”, ou seja, aos contratos que têm como garantia uma hipoteca sobre o mesmo imóvel do que um crédito à habitação detido pelo cliente junto da mesma instituição. Assim, o critério de reporte dos “contratos conexos” foi alterado a partir de 2010, razão por que se utilizam para apuramento da média do 1.º semestre os valores de Março e Junho de 2010. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- **Crédito aos consumidores e outros créditos I** número de contratos em vigor em 2009 (média entre os valores de início e de fim do período) e no 1.º semestre de 2010 (média entre os valores de Março e Junho de 2010, por razões idênticas às explicitadas acima para o crédito à habitação) relativos a crédito aos consumidores e outros créditos, a crédito a empresas e a cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da da Instrução n.º 8/2010.
- **Contas de depósito I** número de contas de depósito à ordem em 2009 e no 1.º semestre de 2010 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- **Débitos directos I** número de instruções de débito directo efectivamente processadas através do SICOI em 2009 e no 1.º semestre de 2010. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Máquinas ATM I** número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2009 e no 1.º semestre de 2010 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- **Transferências I** número de transferências processadas no SICOI em 2009 e no 1.º semestre de 2010. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Operações com numerário I** número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2009 e no 1.º semestre de 2010. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições de Crédito

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

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições de crédito em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, no 1.º semestre de 2010, 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 actividade 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.



