



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Síntese das Actividades de Supervisão Comportamental

1.º Semestre de 2009

Disponível em

www.clientebancario.bportugal.pt

ou em www.bportugal.pt

BANCO DE PORTUGAL

Av. Almirante Reis, 71

1150-012 Lisboa

www.bportugal.pt

Edição

Departamento de Supervisão Bancária

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, 2009

Tiragem

100 exemplares

ISSN 1647-3469

Depósito Legal n.º 272452/08



ÍNDICE

ÍNDICE

<i>SINOPSE DO 1.º SEMESTRE 2009</i>	9
1 FISCALIZAÇÃO DA PUBLICIDADE	11
2 INSPECÇÕES REALIZADAS	15
3 RECLAMAÇÕES ANALISADAS	21
Caixa 1 Contas de depósito	28
Caixa 2 Crédito à habitação	29
Caixa 3 Crédito ao consumo e outros créditos	30
Caixa 4 Cheques	33
4 SANÇÕES APLICADAS	25
5 PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO	35
CRONOLOGIA DA ACTUAÇÃO NORMATIVA	
Janeiro a Junho de 2009	41

Esta Síntese de Actividades foi elaborada com a informação disponível até 30 de Junho de 2009.

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1.1	Campanhas sancionadas por tipo de produto 1.º semestre de 2009	15
Quadro 2.1	Inspecções realizadas por tipo de instrumento 1.º semestre de 2009	18
Quadro 2.2	Matérias fiscalizadas nas inspecções realizadas 1.º semestre de 2009	18
Quadro 3.1	Número de reclamações entradas, por proveniência	24
Quadro 3.2	Número de reclamações por matéria reclamada - - <i>valores absolutos</i>	25
Quadro 3.3	Número de reclamações por unidade de referência	27
Quadro 3.4	Resultados da análise das reclamações	34
Quadro 4.1	Recomendações e determinações específicas emitidas 1.º semestre de 2009	37
Quadro 4.2	Processos de contra-ordenação instaurados 1.º semestre de 2009	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1	Número de campanhas analisadas 1.º semestre de 2009	13
Gráfico 1.2	Campanhas analisadas por tipo de produto 1.º semestre de 2009	14
Gráfico 1.3	Campanhas analisadas por meio de difusão 1.º semestre de 2009	14
Gráfico 1.4	Número de campanhas objecto de avaliação prévia 1.º semestre de 2009	15
Gráfico 2.1	Matérias fiscalizadas nas inspecções realizadas 1.º semestre de 2009	20
Gráfico 2.2	Inspeções realizadas por tipo de instituição de crédito 1.º semestre de 2009	20
Gráfico 3.1	Número de reclamações entradas, por proveniência	24
Gráfico 3.2	Reclamações por matéria reclamada (<i>estrutura percentual</i>)	26
CAIXA 1	Contas de depósito	28
CAIXA 2	Crédito à habitação	29
CAIXA 3	Crédito ao consumo e outros créditos	32
CAIXA 4	Cheques	33
Gráfico 4.1	Recomendações e determinações específicas emitidas 1.º semestre de 2009	37
Gráfico 5.1	Número de visitas ao Portal do Cliente Bancário 1.º semestre de 2009	41
Gráfico 5.2	Visitas ao Portal do Cliente Bancário, por temas 1.º semestre de 2009	42
Gráfico 5.3	Visitas ao Portal do Cliente Bancário 1.º semestre de 2009 Serviços disponibilizados pelo Banco de Portugal	42
Gráfico 5.4	Evolução dos formulários de reclamação preenchidos no PCB 1.º semestre de 2009	43
Gráfico 5.5	Evolução dos pedidos de informação recebidos no PCB 1.º semestre de 2009	43
Gráfico 5.6	Evolução dos pedidos de informação no PCB por temas 1.º semestre de 2009	44

SINOPSE DO 1.º SEMESTRE 2009

O Banco de Portugal publicou, no passado mês de Abril, o segundo Relatório de Supervisão Comportamental, referente ao ano de 2008, com a estratégia de actuação e as actividades desenvolvidas no exercício das suas funções de supervisão dos mercados e produtos financeiros a retalho. Inicia-se agora a publicação de relatórios semestrais intercalares das actividades desenvolvidas no âmbito da supervisão comportamental.

Nesta Síntese Semestral apresentam-se as principais actividades desenvolvidas na primeira metade do corrente ano, que decorreram em paralelo com o prosseguimento de projectos de carácter normativo e regulamentar relativos a regras de rigor e transparência da informação na comercialização de produtos bancários, sendo de destacar:

- (i) A fiscalização de 1583 campanhas de publicidade das instituições de crédito sobre produtos de crédito e depósitos, actuação que se intensificou na sequência da entrada em vigor, a 1 de Janeiro de 2009, do Aviso n.º 10/2008, tendo sido 83 dessas campanhas alvo de correcções determinadas pelo Banco de Portugal para cabal cumprimento dos princípios e regras em vigor;
- (ii) A realização de 120 acções de inspecção a 45 instituições de crédito, com particular incidência nos Preçários, crédito à habitação e crédito ao consumo;
- (iii) A análise de 9011 reclamações de clientes bancários, tendo sido 4461 provenientes do Livro de Reclamações das instituições de crédito e 4550 remetidas directamente ao Banco de Portugal, destas cerca de metade recebidas através da Internet, pelo preenchimento do formulário disponibilizado para o efeito no Portal do Cliente Bancário, a partir de 17 de Abril de 2008;
- (iv) A decisão de actuar em 381 situações pela via sancionatória junto de algumas instituições de crédito, dirigindo 375 recomendações e determinações específicas e procedendo à instauração de 6 processos de contra-ordenação;
- (v) A resposta a quase 800 pedidos de informação de clientes bancários recebidos através do endereço de correio electrónico do Portal do Cliente Bancário;
- (vi) A revisão e actualização de conteúdos do Portal do Cliente Bancário (**www.clientebancario.bportugal.pt**), acompanhando a evolução da oferta de novos produtos, bem como as alterações ao respectivo enquadramento legislativo e regulamentar e alargando a gama de serviços disponibilizados através deste Portal, com destaque para a consulta on-line das reclamações, em vigor desde 2 de Abril do corrente ano.

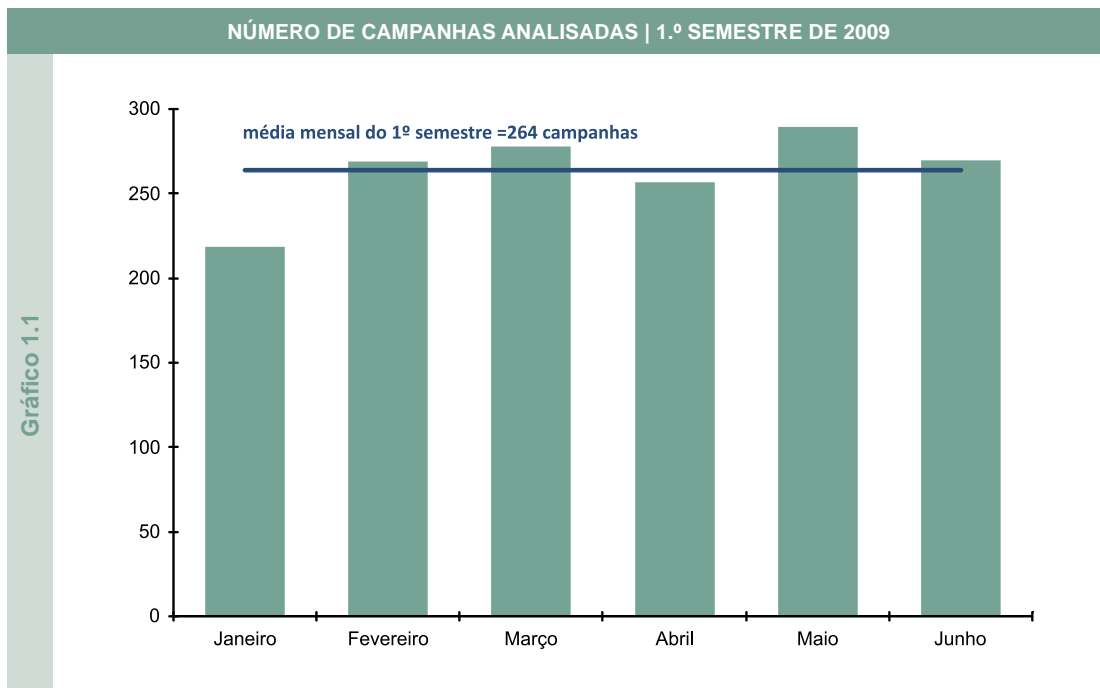
A solid green horizontal bar spans the width of the page. On the right side of this bar, a large white number '1' is positioned, partially overlapping the bar and extending slightly above and below it.

1

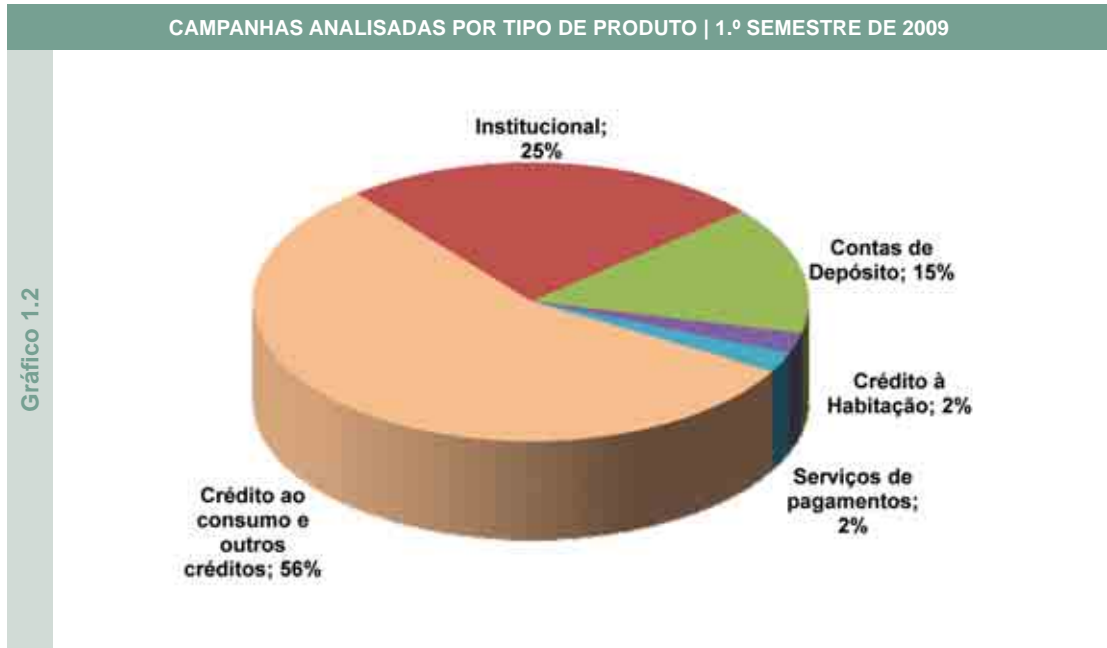
FISCALIZAÇÃO DA PUBLICIDADE

1 FISCALIZAÇÃO DA PUBLICIDADE

A actuação do Banco de Portugal na fiscalização da publicidade a produtos e serviços bancários assenta na monitorização regular das campanhas que envolvem produtos e serviços sujeitos à sua supervisão, designadamente de crédito à habitação, crédito ao consumo e contas de depósito. A fiscalização ocorre após o lançamento das campanhas pelas instituições, sendo apenas excepção a necessária aprovação prévia das campanhas que envolvem depósitos indexados e duais, prevista no Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro, que considera estes depósitos como produtos financeiros complexos. No 1.º semestre de 2009 foram analisadas 1583 campanhas, cerca de 264 por mês.

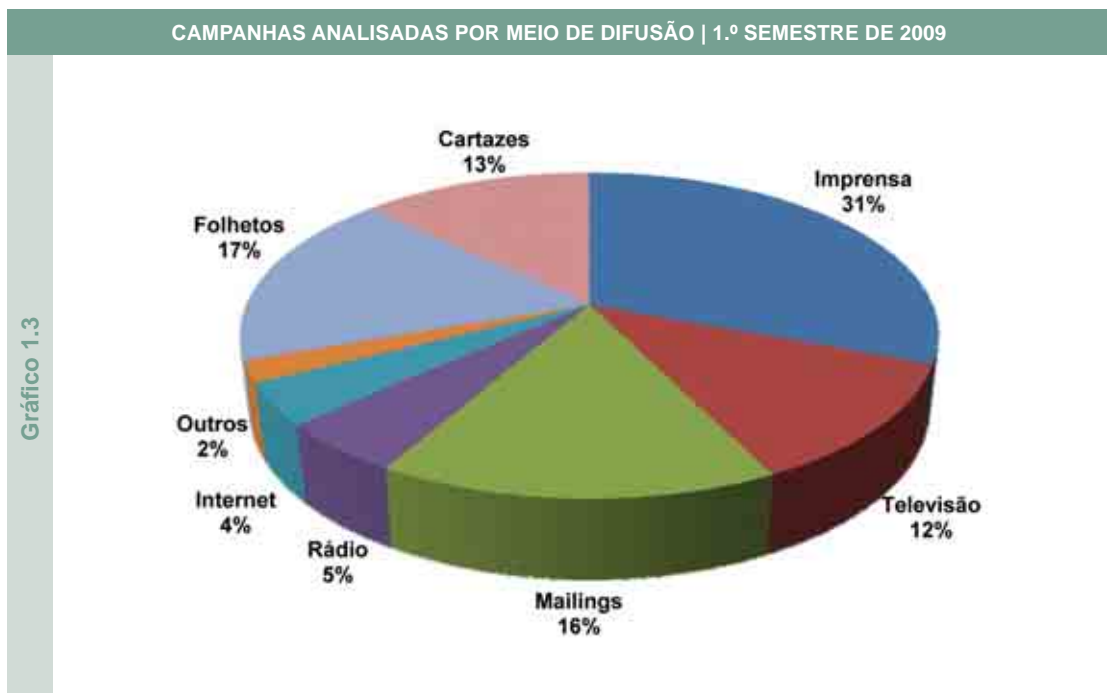


Cerca de 56 por cento das campanhas analisadas envolviam produtos de crédito ao consumo, abrangendo crédito pessoal, cartões de crédito, crédito automóvel e leasing, entre outros. Cerca de 15 por cento das campanhas referiam-se a contas de depósito, enquanto as de crédito à habitação e de serviços de pagamento representaram ambas 2 por cento. Neste período, 25 por cento das campanhas assumiram características de publicidade institucional.



A entrada em vigor do Aviso n.º10/2008, a 1 de Janeiro de 2009, permitiu intensificar a actuação fiscalizadora do Banco de Portugal, encetada no início de 2008, estendendo o acompanhamento das campanhas a praticamente todos os canais de comunicação com os clientes. Além da televisão, rádio, imprensa escrita, Internet e cartazes de exterior, o Banco de Portugal passou a fiscalizar, a partir do início do ano, também os mailings, folhetos disponibilizados ao balcão e cartazes no interior das agências.

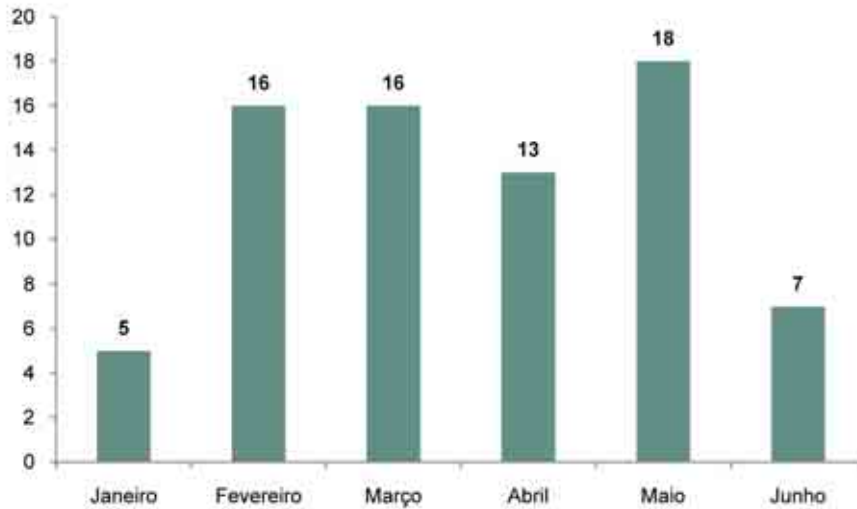
Neste 1.º semestre, cerca de 31 por cento das campanhas analisadas utilizaram a imprensa escrita, 17 por cento os folhetos e 16 por cento os *mailings*. Seguem-se os cartazes e a televisão com, respectivamente, 13 por cento e 12 por cento.



Ao todo, 75 campanhas foram objecto de avaliação prévia pelo Banco de Portugal, actuação que tornou desnecessária uma eventual actuação a posteriori.

NÚMERO DE CAMPANHAS OBJECTO DE AVALIAÇÃO PRÉVIA | 1.º SEMESTRE DE 2009

Gráfico 1.4



Na análise das campanhas, as situações de incumprimento detectadas foram alvo de determinações específicas por parte do Banco de Portugal para as instituições procederem às necessárias correcções devidamente assinaladas pelo Banco, num prazo de tempo expressamente definido para esse efeito. Posteriormente, as instituições fizeram prova documental, junto do Banco de Portugal, da efectiva correcção dessas irregularidades ou incumprimentos, sem prejuízo da realização de posteriores acções de inspecção. O não acatamento das determinações específicas dá lugar à instauração de processo de contra-ordenação, procedimento que não foi necessário accionar.

No 1.º semestre, foram emitidas 83 determinações específicas, das quais 79 para alteração de campanhas e 4 para a sua imediata suspensão. Estas determinações envolveram 30 instituições, incidindo sobretudo em campanhas relativas a produtos de crédito ao consumo.

CAMPANHAS SANCIONADAS POR TIPO DE PRODUTO | 1.º SEMESTRE DE 2009

Quadro 1.1

Crédito ao consumo (incluindo cartões)	66
Crédito de depósito (à ordem, a prazo, etc)	14
Crédito à habitação	3
Total	83

As determinações específicas emitidas estabelecem um paradigma que as instituições de crédito têm também de cumprir em futuras campanhas, pelo que, no 1.º semestre, aquelas se estenderam a mais 37 campanhas. No total, neste período, 120 campanhas foram objecto de actuação por parte do Banco de Portugal.

No que se refere às campanhas de publicidade a depósitos indexados ou duais, no 1.º semestre, 17 campanhas foram submetidas à aprovação prévia do Banco de Portugal, tendo 10 delas merecido a aprovação imediata, enquanto em 7 campanhas as instituições tiveram de as adequar às normas em vigor.

2

INSPECÇÕES REALIZADAS

2 INSPECÇÕES REALIZADAS

No 1.º semestre de 2009, foram realizadas 120 acções de inspecção envolvendo 45 instituições de crédito, tendo sido 108 efectuadas “à distância” e 12 nas instalações das próprias instituições. Das realizadas “à distância”, 96 incidiram na avaliação da informação reportada pelas instituições ao Banco de Portugal e 12 na fiscalização da informação divulgada pelas instituições aos seus clientes nos sítios da Internet. Em 8 das inspeções efectuadas nas instalações das instituições, o Banco de Portugal actuou como “cliente mistério” e em 4 dessas inspeções actuou “credenciado”.

INSPECÇÕES REALIZADAS POR TIPO DE INSTRUMENTO | 1.º SEMESTRE DE 2009

Quadro 2.1	Instrumento de inspecção	Inspeções à distância		Total	Inspeções "Cliente Mistério"	Inspeções credenciadas	Total
		Sítios da internet	Análise de reportes		Balcões	Balcões e serviços centrais	
	Sítio de inspecção	Sítios da internet	Análise de reportes	Total	Balcões	Balcões e serviços centrais	
	Inspeções efectuadas	12	96	108	8	4	120
	Entidades abrangidas	10	45	45	7	3	45

Em resultado das acções de inspecção, foram emitidas, durante o 1.º semestre, 272 recomendações e determinações específicas, para que 42 instituições corrigissem diversos incumprimentos detectados (ver ponto 3).

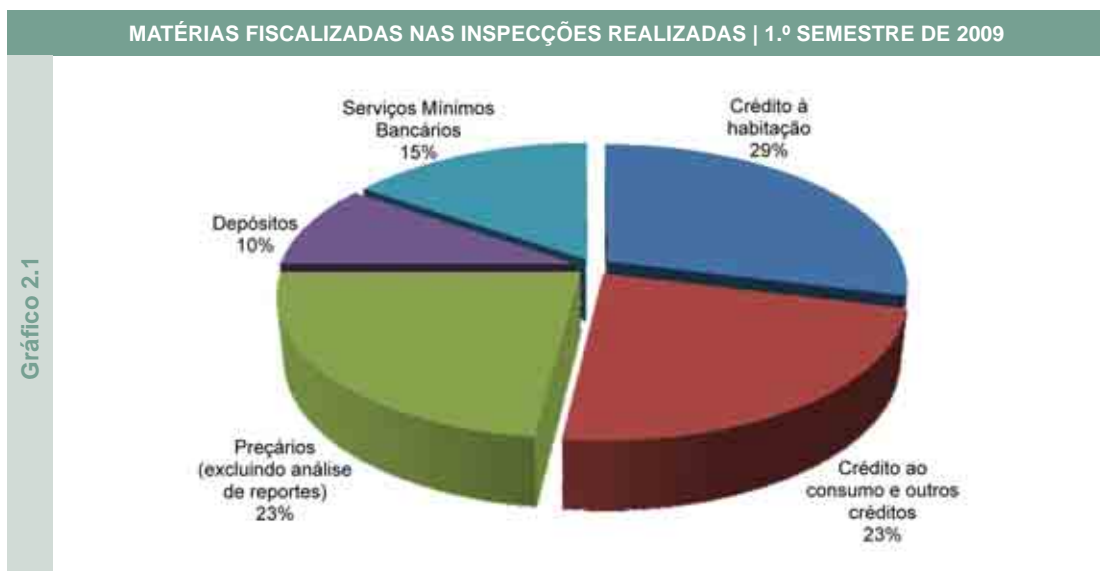
Neste período, o Banco de Portugal continuou a dedicar particular atenção à fiscalização dos Preçários, actuação que decorre do facto deste instrumento permitir avaliar o cabal cumprimento da legislação e dos normativos em vigor por parte das instituições de crédito. Realizaram-se, por esta via, inspeções “à distância” à actuação das instituições de crédito na comercialização de produtos e serviços bancários, tendo sido possível averiguar pelos Preçários, designadamente, o cumprimento das regras de cálculo e de revisão de indexantes de taxa de juro, das convenções aplicadas nas operações de crédito e de depósitos, da aplicação de comissões de reembolso antecipado do crédito à habitação e ao consumo.

MATÉRIAS FISCALIZADAS NAS INSPECÇÕES REALIZADAS | 1.º SEMESTRE DE 2009

Quadro 2.2	Matérias fiscalizadas	Inspeções à distância		Total	Inspeções "Cliente Mistério"	Inspeções credenciadas	Total
		Sítios da internet	Análise de reportes		Balcões	Balcões e serviços centrais	
	Crédito à habitação	8	n.a.	3	4	15	
	Crédito ao consumo e outros créditos	5	n.a.	5	2	12	
	Preçários	6	95	3	4	108	
	Depósitos	1	n.a.	1	3	5	
	Serviços Mínimos Bancários	-	8	-	-	8	

Nota: Exclui a fiscalização de campanhas de publicidade (ver ponto 1.)

No 1.º semestre foi também avaliado o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual na comercialização do crédito à habitação e do crédito ao consumo, bem como dos requisitos de informação contratual em operações de crédito a empresas e na contratação de depósitos. Estas acções envolveram deslocações a balcões e a serviços centrais de instituições de crédito para averiguação da efectiva adequação da prática das instituições às condições contratuais previstas, bem como da cabal execução de determinações e recomendações do Banco de Portugal.



Nota: Exclui a fiscalização de campanhas de publicidade.

As inspeções abarcaram um grupo diversificado de instituições de crédito, sendo cerca de 43 por cento caixas económicas e caixas de crédito agrícola, 28 por cento bancos, 24 por cento sucursais de instituições de crédito estrangeiras e 5 por cento instituições financeiras de crédito.



As acções de inspecção realizadas continuaram a desempenhar um importante papel na preparação das iniciativas regulamentares do Banco de Portugal.

3

**RECLAMAÇÕES
ANALISADAS**

3 RECLAMAÇÕES ANALISADAS

A análise estatística das reclamações, referentes ao 1.º semestre de 2009, revela que foram recebidas 10735 reclamações no Banco de Portugal, das quais cerca de 16 por cento (1724) fora do seu âmbito de actuação, por corresponderem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável (nomeadamente, as reclamações relacionadas com a qualidade das instalações das instituições de crédito) ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da Comissão de Mercados de Valores Mobiliários (CMVM) ou do Instituto de Seguros de Portugal (ISP), caso em que são encaminhadas pelo Banco de Portugal para estas entidades¹.

Tendo como referência as reclamações cujas matérias se enquadram no âmbito de actuação do Banco de Portugal, o Quadro 3.1 e o Gráfico 3.1 apresentam a evolução mensal do número de reclamações e revelam que o número médio mensal de reclamações recebidas registou, na primeira metade de 2009, um acréscimo de 26 por cento face à média mensal do ano anterior. Lembra-se que o Banco de Portugal recebe, além das reclamações de clientes bancários inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito, as que lhe são remetidas directamente pelos próprios reclamantes.

As reclamações recebidas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) e as remetidas directamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários (RCO) representaram, neste período, cada uma cerca de 50 por cento do total das reclamações entradas. Em 2008, as RCO haviam representado cerca de 45 por cento, o que evidencia um aumento da importância relativa das reclamações enviadas directamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários, aumento este que se ficou a dever à evolução das reclamações inscritas no Portal do Cliente Bancário (PCB).

O PCB (www.clientebancario.bportugal.pt) passou a disponibilizar, a partir de 17 de Abril de 2008, um formulário on-line através do qual os clientes bancários podem apresentar reclamações e, no 1.º semestre de 2009, as reclamações recebidas por esta via representaram já cerca de 51 por cento do total das reclamações remetidas directamente ao Banco de Portugal, percentagem que compara com cerca de 44 por cento no período compreendido entre Abril e Dezembro de 2008.

A média mensal de reclamações recebidas através do PCB, no 1.º semestre de 2009, aumentou 49 por cento face à média mensal verificada em 2008², ritmo muito superior aos 8 por cento de crescimento nas entradas das restantes RCO e ao aumento de 14 por cento nas RCL.

1
Recorda-se que todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito são de imediato dirigidas ao Banco de Portugal que, após análise, remete à CMVM e ao ISP as que se incidem sobre matérias da competência destes reguladores.

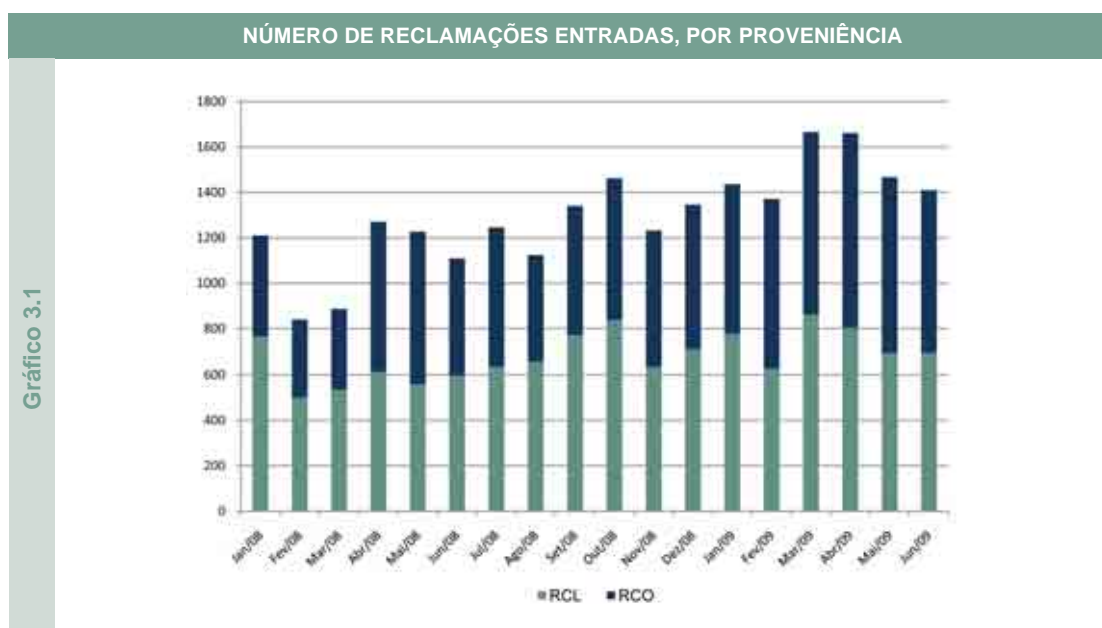
2
A média mensal de 2008 foi calculada para o período efectivo de funcionamento do PCB que se iniciou a 17 de Abril desse ano.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA					
Ano	Mês	Entradas			
		RCL	RCO		Total
			Total	das quais PCB	
2008	Janeiro	765	445	-	1210
	Fevereiro	502	338	-	840
	Março	536	351	-	887
	Abril	614	657	247	1271
	Maio	560	667	289	1227
	Junho	597	512	223	1109
	Julho	636	610	283	1246
	Agosto	660	464	153	1124
	Setembro	772	568	274	1340
	Outubro	839	623	279	1462
	Novembro	637	595	262	1232
	Dezembro	709	637	342	1346
	2008	7827	6467	2352	14294
2009	Janeiro	778	658	322	1436
	Fevereiro	629	742	399	1371
	Março	863	803	386	1666
	Abril	804	857	447	1661
	Maio	693	774	413	1467
	Junho	694	716	367	1410
		2009	4461	4550	2334

Quadro 3.1

Nota: O PCB entrou em funcionamento em 17 de Abril de 2008.

Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de actuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, no ano de 2008 e no 1.º semestre de 2009, foram também recebidas, respectivamente, 2570 e 1724 reclamações que estavam fora do seu âmbito de actuação.



No 1.º semestre de 2009, as contas de depósito foram a matéria mais reclamada, logo seguida do crédito à habitação e do crédito ao consumo e outros créditos. Estas três matérias representaram, neste período, cerca de 71 por cento das reclamações recebidas no Banco de Portugal.

O Quadro 3.2 evidencia que as contas de depósito correspondiam a cerca de 25 por cento das reclamações entradas, tendo registado o crescimento mais elevado: 33 por cento em termos proporcionais, ou seja, comparando a média mensal registada no 1.º semestre de 2009 com a média mensal de 2008.

Por seu turno, o crédito à habitação e o crédito ao consumo e outros créditos têm pesos idênticos, cada um representando cerca de 23 por cento das reclamações, tendo registado crescimentos da média mensal de reclamações de 32 e 25 por cento, respectivamente.

Em termos de importância relativa seguem-se os cheques e os cartões, com pesos de 9 e 5 por cento, respectivamente. As transferências, as máquinas ATM, as operações com numerário e os débitos directos são matérias cujas reclamações têm pesos iguais ou inferiores a 3 por cento.

No 1.º semestre de 2009 todas as matérias reclamadas registaram um crescimento, em termos proporcionais, face ao ano de 2008, ou seja, comparando a média mensal de reclamações em cada período, à excepção das operações com numerário que apresentaram uma redução de 20 por cento. As contas de depósito, o crédito à habitação e os débitos directos registaram taxas de crescimento acima da média, ao contrário do que se verificou nas restantes matérias.

O Quadro 3.2 e o Gráfico 3.2 evidenciam ainda a variação no peso que as matérias reclamadas representam no total de reclamações, em que se destacam as contas de depósito como a matéria com maior incremento.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (valores absolutos)						
Matéria Reclamada	Número de Reclamações			Distribuição Percentual		
	2008	1.º S 2009	Var. média mensal	2008	1.º S 2009	Var. p.p.
Contas de depósito	3347	2232	33%	23%	25%	2
Crédito à habitação	3134	2074	32%	22%	23%	1
Crédito ao consumo e outros créditos	3324	2070	25%	23%	23%	0
Cartões	1378	800	16%	10%	9%	-1
Cheques	857	481	12%	6%	5%	-1
Transferências	438	260	19%	3%	3%	0
Máquinas ATM	354	187	6%	2%	2%	-1
Operações com numerário	402	160	-20%	3%	2%	0
Débitos directos	160	102	28%	1%	1%	0
Restantes matérias	900	645	43%	6%	7%	1
Total	14294	9011	26%	100%	100%	-

Nota: Os valores apresentados respeitam às reclamações 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 2009 seja comparável com o período de tempo referente a todo o ano de 2008.

Foram agregadas na rubrica "Restantes matérias" todos os conteúdos temáticos com menos de 1 por cento do total das reclamações, bem como reclamações sobre matérias diversas.

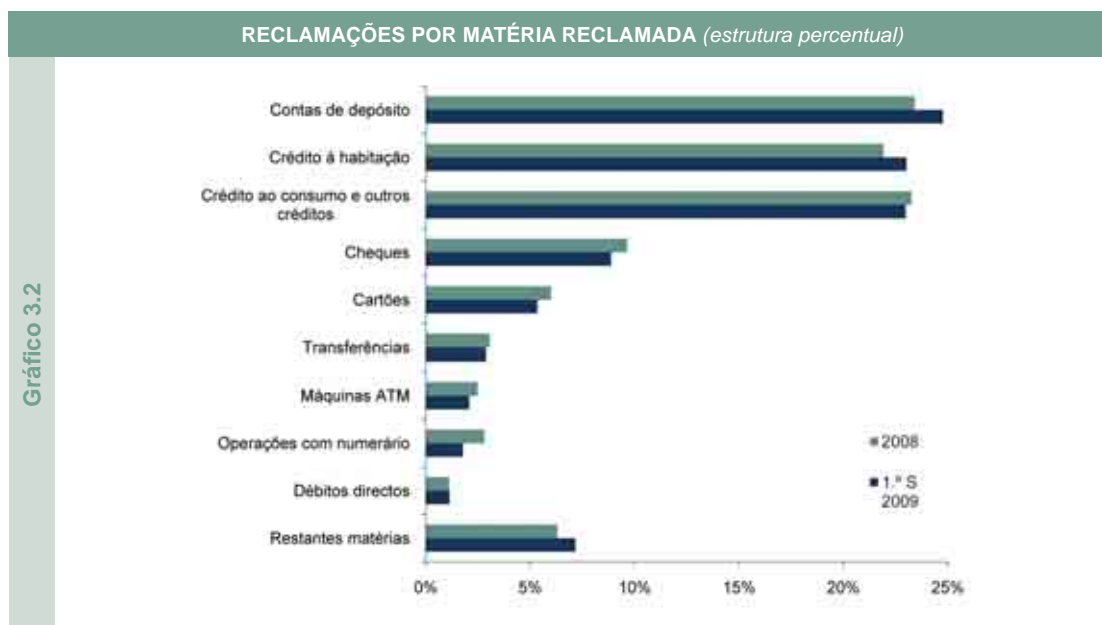


Gráfico 3.2

O Quadro 3.2 apresenta o número absoluto de reclamações por matéria reclamada, bem como o peso de cada matéria no total de reclamações recebidas no Banco de Portugal.

No entanto, para aferir a importância do número de reclamações é necessário comparar as reclamações por matéria reclamada com os serviços prestados ou contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes no âmbito dessa mesma matéria. Esta análise das reclamações em termos relativos foi feita usando como referência, para as matérias relativas a contas de depósito, crédito à habitação, crédito ao consumo e outros créditos, cartões e máquinas ATM, a média dos valores observados para cada um dos semestres de 2008, em vez da média mensal de 2008, pois sendo as unidades de referência utilizadas nestas matérias (v.g. número de contas, número de contratos, número de cartões e número de máquinas) variáveis stock, a comparação só é possível para períodos temporais de igual amplitude. Nas restantes matérias reclamadas este ajustamento não é necessário, na medida em 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 (2008 e 1.º semestre de 2009).

O Quadro 3.3 mostra que as contas de depósito tiveram, no 1.º semestre de 2009, cerca de 0,09 reclamações por mil contas de depósito à ordem, ou seja, cerca de 9 reclamações por 100 mil contas, o que representa um aumento de reclamações por conta de depósito à ordem de 31 por cento, face à média semestral do ano de 2008. O crédito à habitação registou 1,21 reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação em vigor, o que compara com uma média semestral de 0,92 reclamações por cada mil contratos durante o ano de 2008 e representa um aumento de 32 por cento. O crédito ao consumo e outros créditos apresentou 0,15 reclamações por cada mil contratos deste tipo, ou seja, cerca de 15 reclamações por cada 100 mil contratos o que compara com uma média semestral de cerca de 12 reclamações³ por 100 mil contratos no ano de 2008.

Por seu turno, os cheques passaram, de 2008 para o 1.º semestre de 2009, de 0,11 para 0,15 reclamações por 10 mil cheques processados no sistema de compensação interbancária (correspondendo, respectivamente, a 11 e 15 reclamações por milhão de cheques processados). Os cartões registaram 0,24 reclamações por 10 mil cartões, no 1.º semestre de 2009, o que corresponde a um aumento de 21 por cento face à média semestral de 2008.

3

No presente relatório, procedeu-se a uma revisão dos critérios de apuramento da unidade de referência utilizada para calcular o número de reclamações em termos relativos, isto é para ponderar o número de reclamações pelo volume de produtos e serviços prestados, referente à matéria "crédito ao consumo e outros créditos". Procedeu-se, designadamente, a uma melhor separação dos cartões de crédito, tendo em consideração a importância deste instrumento de crédito e o seu enquadramento no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho. Esta revisão faz com que o número de reclamações de crédito ao consumo e outros créditos aqui apresentado, quando ponderado pelo número de contratos, não compare directamente com o que consta do Relatório de Supervisão Comportamental de 2008.

No 1.º semestre de 2009, as transferências registaram 0,75 reclamações por 100 mil transferências ordenadas, as máquinas ATM cerca de 1 reclamação por cada 100 infra-estruturas de ATM e os débitos directos 1,93 reclamações por cada milhão de operações processadas deste tipo.

Entretanto, o decréscimo do número absoluto de reclamações sobre operações com numerário foi acompanhado de igual redução percentual quando as reclamações neste âmbito são ponderadas pelo número de operações realizadas, correspondendo, no 1.º semestre de 2009, a cerca de 0,79 reclamações por milhão de operações de levantamento e de depósito de numerário na rede Multibanco.

As reclamações sobre cheques e cartões registaram aumentos do seu número relativo (i.e., depois de ponderadas pelo número de cheques e de cartões, respectivamente) superiores ao aumento percentual do número absoluto de reclamações, o que significa que as reclamações que incidiram sobre estas matérias aumentaram mais do que proporcionalmente ao volume de produtos e de serviços prestados nestas áreas.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE DE REFERÊNCIA (valores relativos)				
Quadro 3.3	Matéria Reclamada	Unidade de Referência	Número de reclamações (por unidade de referência)	
			2008	1.º S 2009
			Contas de depósito*	mil contas DO
Crédito à habitação*	mil contratos CH	0,92*	1.21	
Crédito ao consumo e outros créditos*	mil contratos CC e outros créditos	0,12*	0.15	
Cheques	10 mil cheques	0.11	0.15	
Cartões*	10 mil cartões	0,20*	0.24	
Transferências	100 mil transferências	0.68	0.75	
Máquinas ATM*	100 máquinas ATM	0,99*	1.02	
Operações com numerário	milhão de operações	0.99	0.79	
Débitos directos	milhão de débitos directos	1.64	1.93	

Nota: Para as matérias reclamadas assinaladas com (*), designadamente contas de depósito, crédito à habitação, crédito ao consumo e outros créditos, cartões e máquinas ATM, o valor apresentado para 2008 corresponde à média dos valores observados em cada um dos dois semestres de 2008. Este ajustamento é necessário para que este valor seja comparável com o registado no 1.º semestre de 2009, 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 na medida em 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 (2008 e 1.º semestre de 2009, respectivamente).

Para as quatro matérias com maior volume absoluto de reclamações no 1.º semestre de 2009, que, no seu conjunto, representaram cerca de 80 por cento do total, a importância das reclamações de cada instituição de crédito foi ponderada utilizando o número de serviços prestados ou de contratos celebrados entre as instituições e os seus clientes no âmbito dessas matérias. As Caixas 1 a 4 apresentam os resultados para as matérias relativas a contas de depósito, crédito à habitação, crédito ao consumo e outros créditos e cheques.

Caixa 1 | Contas de depósito

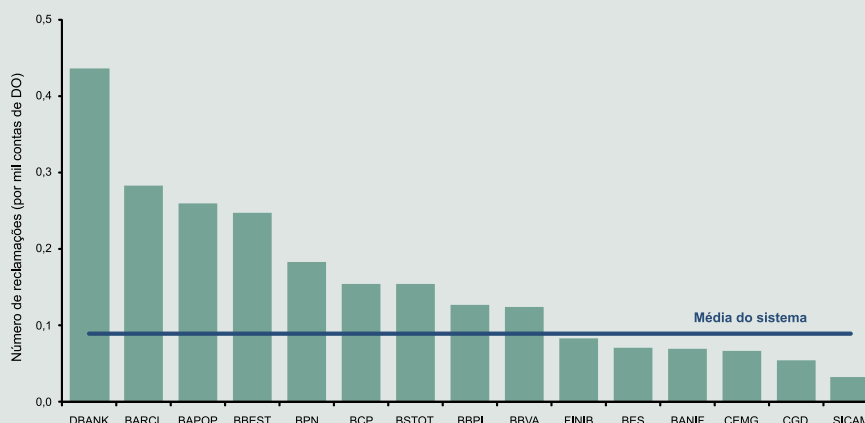
SIGLA	INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO	2008
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	0.44
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0.28
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0.26
BBEST	BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0.25
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0.18
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0.15
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0.15
BBPI	BANCO BPI, SA	0.13
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0.12
Média do sistema		0.09
FINIB	FINIBANCO, SA	0.08
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0.07
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0.07
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0.07
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0.05
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0.03

Nota: A média do sistema equivale a 9 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada mil contratos de contas de depósito à ordem em vigor, no 1.º semestre de 2009, 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 no quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre no 1.º semestre de 2009. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações no 1.º semestre de 2009, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o AS “PrivatBank” Sucursal em Portugal, Banco ActivoBank (Portugal), Banco do Brasil, Banco de Investimento Global, BNP Paribas Private Bank, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa e Citibank International – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, Banco BIC Português, Banco Efisa, Banco Invest, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Português de Investimento, BANIF – Banco de Investimento, Caixa - Banco de Investimento, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal.



Caixa 2 | Crédito à habitação

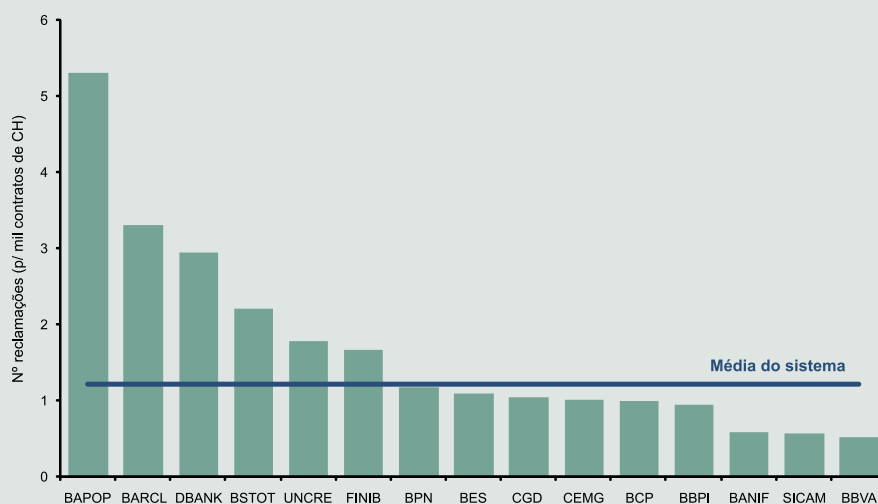
SIGLA	INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO	2008
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	5.30
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	3.30
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	2.95
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	2.21
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS IMMOBILIÁRIOS, SA	1.78
FINIB	FINIBANCO, SA	1.67
Média do sistema		1.21
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	1.18
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	1.10
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	1.05
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1.02
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	1.00
BBPI	BANCO BPI, SA	0.95
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0.59
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0.58
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0.52

Nota: A média do sistema equivale a 12 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito à habitação.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação em vigor, no 1.º semestre de 2009, 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 no quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre no 1.º semestre de 2009. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações no 1.º semestre de 2009, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o Banco Primus e a Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área do crédito à habitação, sendo este o caso do Banco Espírito Santo dos Açores, Banco de Investimento Imobiliário, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal, GE Consumer Finance – Instituição Financeira de Crédito e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.



Caixa 3 | Crédito ao consumo e outros créditos

SIGLA	INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO	2008
CRIFC	CREDIAGORA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	1.58
BPRIM	BANCO PRIMUS, SA	1.34
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0.65
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	0.64
FRIFC	FIDIS RETAIL, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.62
BBVIF	BBVA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.62
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0.58
CITIN	CITIBANK INTERNATIONAL PLC - SUCURSAL EM PORTUGAL	0.43
BBEST	BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0.42
FIFIC	FINICREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.41
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0.38
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, I.F.I.C., INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.36
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0.34
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, SA	0.33
FINIB	FINIBANCO, SA	0.31
TOIFI	TOTTA - CREDITO ESPECIALIZADO, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.31
BMAIS	BANCO MAIS, SA	0.30
SOFIN	SOFINLOC - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.29
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.27
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0.23
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0.18
BPNIF	BPN CREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.18
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0.16
Média do sistema		0.15
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0.15
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0.15
BBPI	BANCO BPI, SA	0.14
COFID	COFIDIS	0.14
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0.14
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0.12
BACET	BANCO CETELEM, SA	0.10
BCBOM	BANCO CREDIBOM, SA	0.10
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., SA (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0.10
CREDB	CREDIFIN - BANCO DE CRÉDITO AO CONSUMO, SA	0.09
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0.08
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0.06
ONEYF	ONEY - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0.04
UNICR	UNICRE - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0.04
PASTR	PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS - SUCURSAL EM PORTUGAL	0.04

Nota: A média do sistema equivale a 15 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito ao consumo e outros créditos.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada mil contratos de crédito ao consumo e outros créditos em vigor, no 1.º semestre de 2009, 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 no quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre no 1.º semestre de 2009. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações no 1.º semestre de 2009, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o Banco Efisa, Banif Go – Instituição Financeira de Crédito, BMW Bank – Sucursal Portuguesa, BNP Paribas Factor – Instituição Financeira de Crédito, BNP Paribas Lease Group, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal, Eurofactor Portugal – Sociedade de Factoring, FCE Bank, GMAC – Instituição Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Instituição Financeira de Crédito, RCI Gest - Instituição Financeira de Crédito, Union de Créditos Inmobiliários – Establecimiento Financiero de Crédito – Sucursal em Portugal

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área do crédito ao consumo e outros créditos, sendo este o caso do Banco Activobank (Portugal), Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Invest, Banco de Investimento Imobiliário, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa e Fortis Lease Portugal – Instituição Financeira de Crédito.

No presente relatório, procedeu-se a uma revisão dos critérios de apuramento da unidade de referência utilizada para calcular o número de reclamações em termos relativos, isto é, para ponderar o número de reclamações pelo volume de produtos e serviços prestados, referente à matéria “crédito ao consumo e outros créditos”. Procedeu-se, designadamente, a uma melhor segregação dos cartões de crédito, tendo em consideração a importância deste instrumento de crédito e o seu enquadramento no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho. Esta revisão faz com que o número de reclamações de crédito ao consumo e outros créditos aqui apresentado, quando ponderado pelo número de contratos, não compare directamente com o que consta do Relatório de Supervisão Comportamental de 2008. Esta alteração, apesar de alterar o número relativo de reclamações de cada instituição de crédito nesta matéria, não afecta de forma significativa o ranking das instituições reclamadas.



Caixa 4 | Cheques

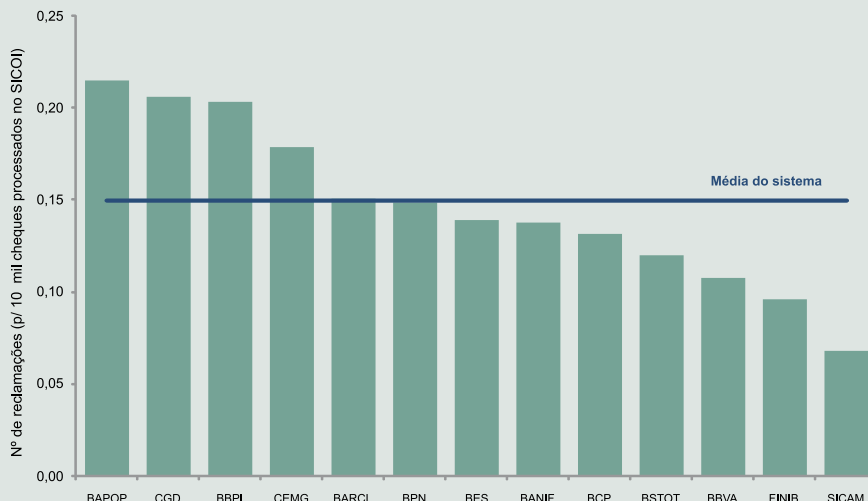
SIGLA	INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO	2008
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0.21
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0.21
BBPI	BANCO BPI, SA	0.20
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0.18
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0.15
Média do sistema		0.15
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0.15
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0.14
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0.14
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0.13
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0.12
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0.11
FINIB	FINIBANCO, SA	0.10
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0.07

Nota: A média do sistema equivale a 15 reclamações por milhão de cheques processados.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada 10 mil cheques processados no SICOL no 1.º semestre de 2009, 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 no quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre no 1.º semestre de 2009. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações no 1.º semestre de 2009, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Citibank International – Sucursal em Portugal, Deutsche Bank (Portugal), Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz - Sucursal em Portugal e Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área dos cheques, sendo este o caso do Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Finantia, BNP Paribas, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal e Fortis Bank – Sucursal em Portugal.



A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados⁴: (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 recomendações e/ou determinações específicas às instituições de crédito ou mesmo da instauração de processos de contra-ordenação.

O Quadro 3.4 evidencia que, no 1.º semestre de 2009, a análise dos processos de reclamação permitiu concluir que, em cerca de 47 por cento dos casos, não existiram indícios de infracção por parte da instituição reclamada e que, em cerca de 53 por cento dos casos, se verificou a resolução da reclamação pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação e/ou determinação específica emitida pelo Banco de Portugal. Por comparação com o ano de 2008, regista-se, no 1.º semestre de 2009, uma descida da percentagem de reclamações em que o Banco de Portugal concluiu não existirem indícios de infracção por parte da instituição de crédito reclamada. Esta evolução recente parece indiciar a existência de um maior número de reclamações com fundamento apresentadas pelos clientes, o que pode sugerir um melhor conhecimento por parte destes das normas legais e regulamentares que enquadram a sua relação com as instituições de crédito.

RESULTADOS DA ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES					
Quadro 3.4	Resultado	Número de Reclamações		Distribuição Percentual	
		2008	1.º S 2009	2008	1.º S 2009
	Sem indícios de infracção por parte da Instituição de Crédito	8103	4216	52%	47%
Resolução pela Instituição de Crédito, com ou sem intervenção do BdP	7506	4833	48%	53%	
Total	15609	9049	100%	100%	

4

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 do Banco de Portugal.

4

SANÇÕES APLICADAS

4 SANÇÕES APLICADAS

Na sequência da fiscalização de campanhas de publicidade, da realização de inspecções e da análise de reclamações, o Banco de Portugal emitiu, durante o 1.º semestre de 2009, 375 recomendações e determinações específicas, abrangendo 64 instituições de crédito e envolvendo matérias como os Preçários (104), a comercialização de crédito à habitação (102), as campanhas de publicidade (83), a comercialização do crédito ao consumo (67), os depósitos (12) e ainda regras de conduta (7) que as instituições estão obrigadas a cumprir.

Do total de recomendações e determinações específicas emitidas, 196 referiram-se à exigência do cumprimento de normas legais e regulamentares e 179 enquadraram-se no âmbito dos deveres de transparência da informação a prestar aos clientes.

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS | 1.º SEMESTRE DE 2009

Quadro 4.1	Matérias abrangidas	N.º de recomendações e determinações emitidas
	Publicidade	83
	Preçários	104
	Crédito à habitação	102
	Crédito ao consumo (1)	67
	Depósitos (2)	12
	Regras de Conduta	7
Total	375	
Dos quais:		
Cumprimento de normas legais e regulamentares	196	
Transparência da Informação	179	

(1) Engloba também outros contratos de crédito, abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 171/2007.

(2) Inclui os Serviços Mínimos Bancários.

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS | 1.º SEMESTRE DE 2009



Nota: Em função das matérias objecto de inspecção, incluindo a actuação no âmbito da fiscalização das campanhas de publicidade.

Além da emissão de recomendações e determinações específicas, o Banco de Portugal instaurou, no 1.º semestre de 2009, 6 processos de contra-ordenação. Neste período, foi instaurado 1 processo de contra-ordenação por violação grave de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito, ao abrigo da competência sancionatória conferida pelo Decreto-Lei n.º 298/92. No âmbito dos poderes atribuídos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, foram instaurados 5 processos de contra-ordenação, tendo 3 por objecto a não disponibilização do Livro de Reclamações e 2 a inexistência desse mesmo Livro.

PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO INSTAURADOS 1.º SEMESTRE DE 2009			
	Diploma Habilitante	Infracção	N.º de Processos instaurados
Quadro 4.2	DL n.º 298/92, de 31 de Dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	Incumprimento do dever de informação ao Banco de Portugal	-
		Incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições	1
	DL n.º 156/2005, de 15 de Setembro (Diploma que institui o Livro de Reclamações)	Não disponibilização do Livro de Reclamações	3
		Inexistência de Livro de Reclamações	2
		Não afixação do letreiro relativo à existência de Livro de Reclamações	-

Recorda-se que, no âmbito da supervisão comportamental, o Banco de Portugal avalia a conformidade da actuação das instituições com as normas em vigor, fiscalizando campanhas de publicidade, realizando inspecções e apreciando reclamações dos clientes contra as instituições. Sempre que são observadas situações irregulares ou incumprimentos, são emitidas recomendações ou determinações específicas, ou, perante faltas graves, instaurados processos de contra-ordenação.



**PORTAL
DO CLIENTE
BANCÁRIO**

5 PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Portal do Cliente Bancário (PCB) registou, no 1.º semestre de 2009, um total de 212755 visitas, numa média diária de 1175 visitas, que compara com 836 visitas, por dia, em 2008⁵. Esta evolução reflecte a procura crescente por informação sobre as características dos produtos e serviços bancários, a Central de Responsabilidades de Crédito, os Cadernos do Banco de Portugal e os Relatórios de Supervisão Comportamental (de 2007 e de 2008). O aumento do número de visitas resultou do alargamento dos serviços aí disponibilizados e do aprofundamento dos temas tratados no PCB.

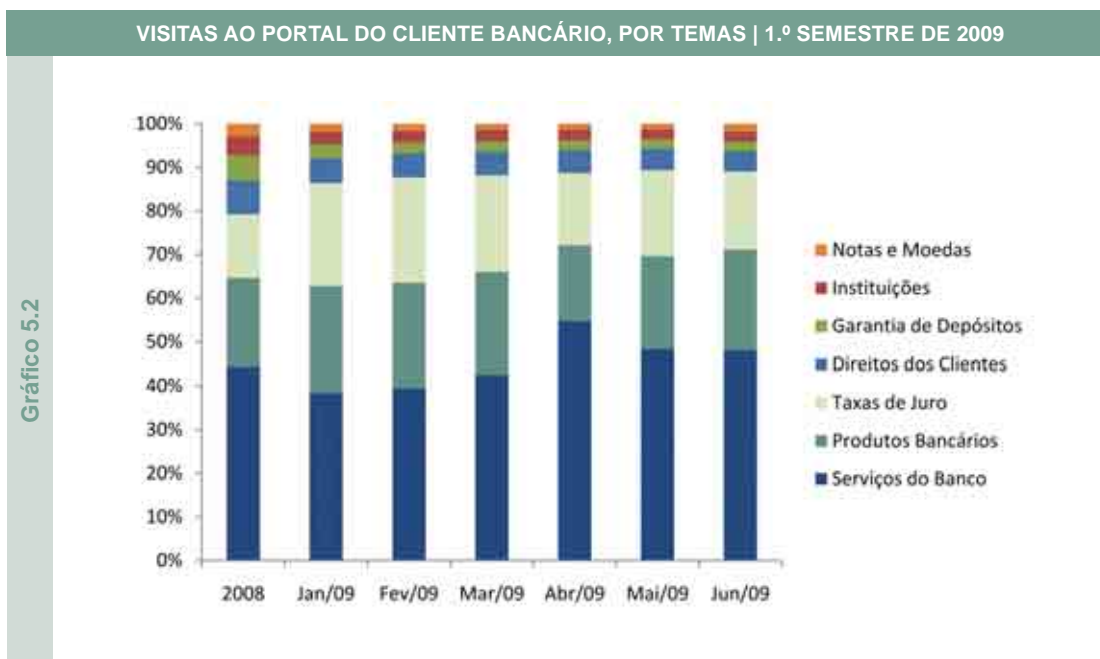
A 2 de Abril foi lançado o serviço de consulta *on-line* do estado de tratamento das reclamações enviadas ao Banco de Portugal, quer as inscritas no Livro de Reclamações das instituições, quer as directamente remetidas ao Banco de Portugal, serviço que permite aos clientes conhecerem em que fase de análise se encontra a sua reclamação. Também em Abril foram lançadas novas funcionalidades na Central de Responsabilidades de Crédito.

Neste período, aumentaram-se ainda as funcionalidades dos simuladores de crédito à habitação e ao consumo, que passaram a permitir a simulação de empréstimos com carência e diferimento de capital, e disponibilizaram-se os respectivos guias de utilização, com exemplos práticos para facilitar o seu uso e a avaliação de alternativas de crédito disponíveis. Destaca-se, ainda, a actualização da legislação que enquadra o crédito ao consumo, na sequência da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Directiva n.º 2008/48/CE, de 23 de Abril, relativa a contratos de crédito aos consumidores.

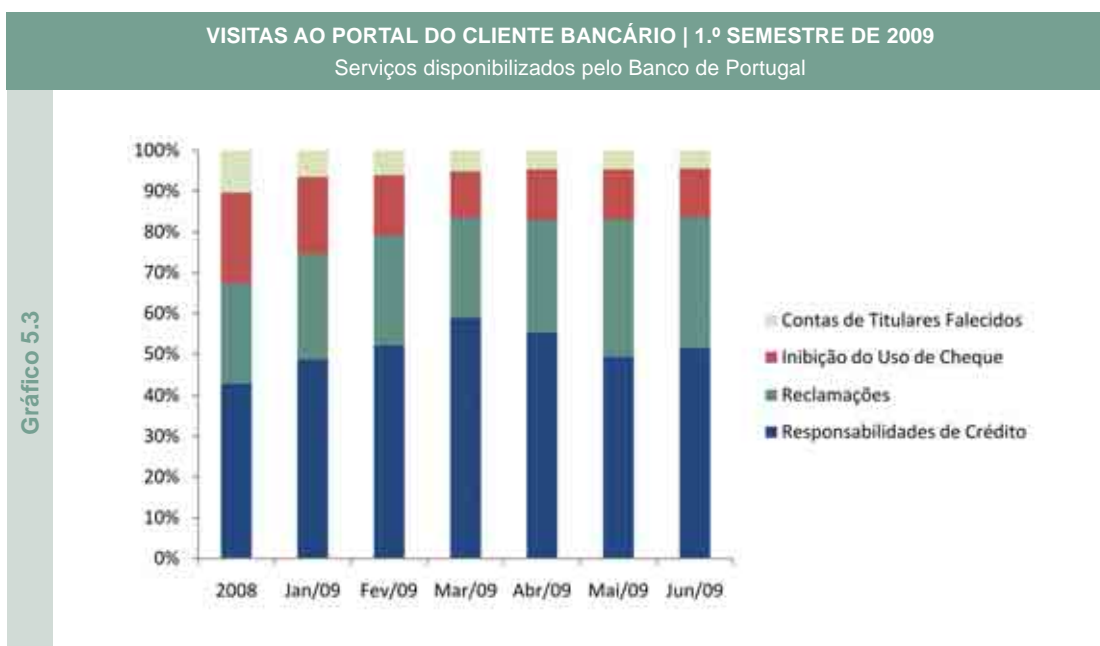
NÚMERO DE VISITAS AO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO | 1.º SEMESTRE DE 2009



⁵ A média de 2008 foi calculada para o período efectivo de funcionamento do PCB, que se iniciou a 17 de Abril desse ano.



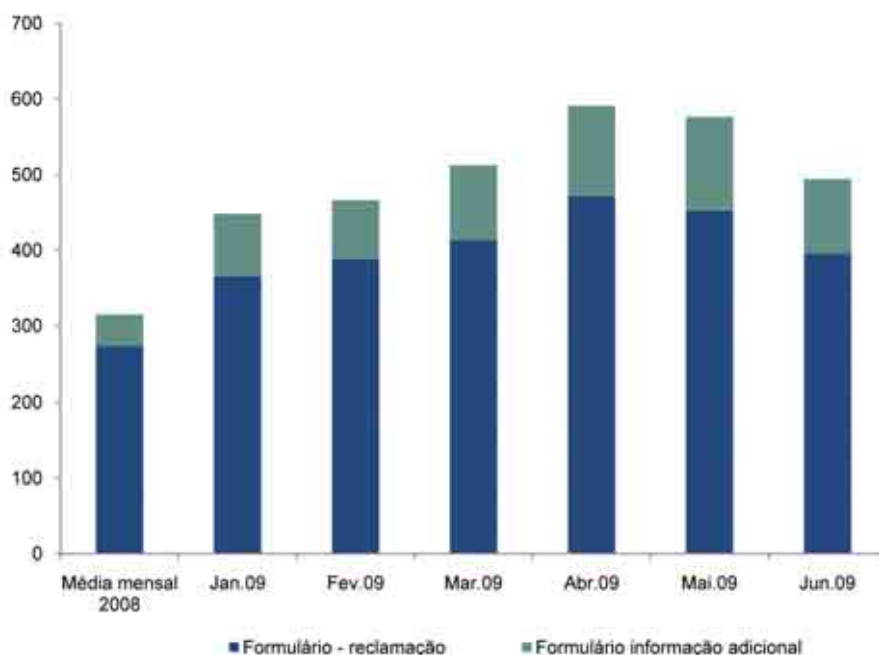
A procura de informação, no 1.º semestre de 2009, foi mais significativa nos temas relativos a *Serviços do Banco de Portugal* – com destaque para as de *Responsabilidades de Crédito e Reclamações* – *Taxas de Juro e Crédito à Habitação (Produtos Bancários)*.



No 1.º semestre de 2009, no âmbito das reclamações, foram preenchidos 3087 formulários, remetidos ao Banco de Portugal através do PCB, sendo 2484 formulários referentes a novas reclamações e 603 de informação adicional. Recordar-se que no PCB são disponibilizados formulários aos clientes bancários para apresentação de reclamações e para o envio de informação adicional a uma reclamação já antes apresentada.

EVOLUÇÃO DOS FORMULÁRIOS DE RECLAMAÇÃO PREENCHIDOS NO PCB | 1.º SEMESTRE DE 2009

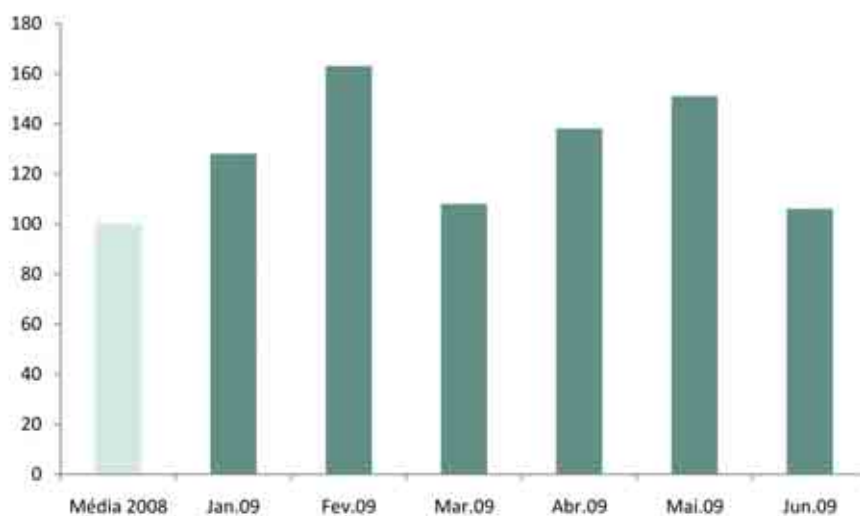
Gráfico 5.4



No mesmo período, foram ainda recebidos 794 pedidos de informação, através do endereço de correio electrónico do PCB (cliente bancario@bportugal.pt), número que se corresponde a uma média de 132 pedidos por mês, valor que compara com uma média mensal de 100 no ano de 2008. A maioria dos pedidos de esclarecimento incidiu sobre Crédito à Habitação e Taxas de Juro. A resposta a estes pedidos é efectuada sobretudo encaminhando os clientes para os conteúdos do próprio PCB.

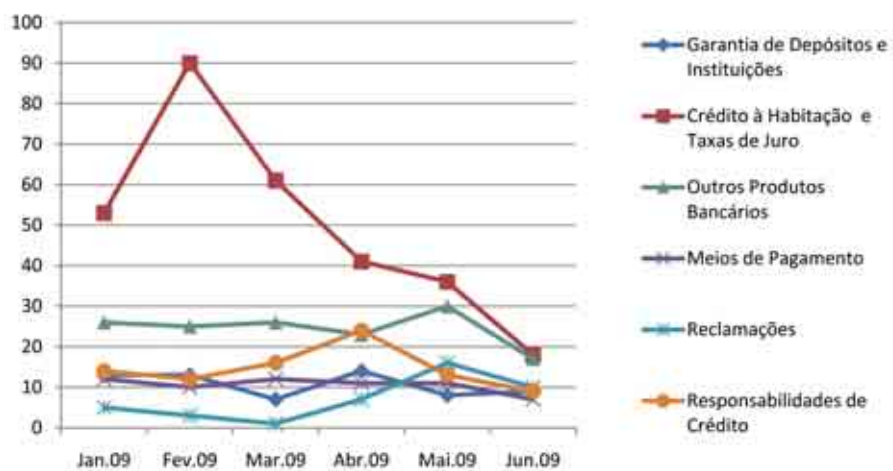
EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO PCB | 1.º SEMESTRE DE 2009

Gráfico 5.5




EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO PCB POR TEMAS | 1.º SEMESTRE DE 2009

Gráfico 5.6



Neste período, foram também submetidos 108 pedidos de localização de contas de titulares falecidos, através do preenchimento de formulário específico disponível no PCB, posteriormente encaminhados pelo Banco de Portugal para as instituições de crédito.



**CRONOLOGIA
DE INICIATIVAS LEGAIS
E REGULAMENTARES**

CRONOLOGIA DE INICIATIVAS LEGAIS E REGULAMENTARES | 1.º SEMESTRE DE 2009

Data	Identificação do diploma	Descrição
14 de Janeiro	Carta-Circular n.º 9/2009/DSBDR	O Banco de Portugal solicitou, às instituições envolvidas no crédito à habitação, a apresentação de informação relevante para avaliação do cumprimento da implementação do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, que aprovou medidas de protecção do mutuário no crédito à habitação na renegociação das condições destes empréstimos.
14 de Janeiro	Carta-Circular n.º 10/2009/DSBDR	O Banco de Portugal transmitiu o entendimento de que as comissões pagas, aquando do reembolso antecipado de contratos de mútuo para pagamento de sinal, devem observar os limites definidos no n.º 1 do art.º 6.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, ou seja, 0,5% do capital reembolsado, no caso de regime de taxa variável, e 2% sobre o capital reembolsado, no caso de taxa fixa.
3 de Fevereiro	Carta-Circular n.º 19/2009/DSBDR	O Banco de Portugal transmitiu o entendimento de que, aquando do reembolso antecipado total de crédito à habitação, o cálculo do valor a ser reembolsado pelos mutuários deverá ter por referência, além do capital em dívida após a última prestação vencida e paga, apenas os juros devidos até à data do reembolso antecipado (Cf. n.º 2 do art.º 5.º do Decreto Lei n.º 51/2007, de 7 de Março.
12 de Maio	Decreto-Lei n.º 103/2009	Foi publicado o Decreto-Lei que cria uma linha de crédito destinada à protecção dos mutuários de crédito à habitação em caso de desemprego (“moratória”). A moratória no reembolso do crédito à habitação possibilita aos titulares destes empréstimos que estejam desempregados, há pelo menos três meses, o pagamento de metade da sua prestação mensal durante um período máximo de 24 meses. Findo este período, a parte das prestações que não foi paga será reembolsada ao Estado, por intermédio da instituição de crédito em que foi contratado o empréstimo, a uma taxa de juro equivalente à Euribor a seis meses deduzida de 0,5%, durante o período do contrato ou ainda durante mais dois anos após o reembolso total deste.
20 de Maio	Carta-Circular n.º 47/2009/DSBDR	O Banco de Portugal reforçou o entendimento, transmitido pela Carta-Circular n.º 61/2008/DSB, relativamente ao Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, sobre a renegociação das condições do crédito à habitação, especificando que: (i) nos termos do n.º 1 do art.º 3.º, a alteração de companhia seguradora está abrangida pela proibição de cobrança de comissões associadas ao processo de revisão das condições do crédito; (ii) nos termos do n.º 1 do art.º 3.º, está vedada às instituições de crédito a cobrança de qualquer comissão pela análise da renegociação das condições do crédito, dependendo tal alteração de acordo prévio entre o cliente bancário e a instituição, incluindo os casos em que a renegociação tenha em vista a alteração do regime de taxa de juro dos contratos; e (iii) nos termos do n.º 2 do art.º 3.º, está vedado às instituições de crédito fazerem depender a renegociação do crédito da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, estando, todavia, excluídos os casos em que o contrato já preveja, desde início, as condições para a efectivação de redução do spread em função do cumprimento de determinados requisitos, designadamente, da subscrição de outros produtos ou serviços bancários.

2 de Junho	Decreto-Lei n.º 133/2009	Foi publicado o Decreto-Lei que transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril, relativa a contratos de crédito aos consumidores, estabelecendo a sua entrada em vigor a 1 de Julho. O diploma inclui ainda disposições não previstas nesta directiva, como, seja, designadamente, a definição de taxas de usura no crédito ao consumo, a partir de 1 de Outubro.
17 de Junho	Decreto-Lei n.º 144/2009	Foi publicado o Decreto-Lei que cria o Mediador do Crédito, que tomou posse a 15 de Julho, cuja actividade visa a defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades em relações de crédito, designadamente no domínio do crédito à habitação, com vista a contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro.
30 de Junho	Instrução n.º 8/2009	O Banco de Portugal determinou que as informações a prestar pelas instituições de crédito aos consumidores, deverão ser apresentadas de acordo com a Ficha sobre Informação Normalizada Europeia em Matéria de Crédito aos Consumidores prevista no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, cujos modelos anexa: (i) geral, (ii) contratação à distância, (iii) facilidade de descoberto e outros contratos de crédito especiais, (iv) contratação à distância de facilidade de descoberto e de outros contratos de crédito especiais.



ANEXOS

ANEXO | Notas metodológicas do ponto 3 Reclamações Analisadas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, no ano de 2008 e no 1.º semestre de 2009, 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:

- **Contas de depósito** | 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.
- **Crédito à habitação** | 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.
- **Crédito ao consumo e outros créditos** | 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 ao consumo ou para outros fins concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito, e também com crédito concedido às empresas.
- **Cheques** | reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- **Cartões** | reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito ou crédito.
- **Transferências** | reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- **Máquinas ATM** | reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM.
- **Operações com numerário** | reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moeda e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
- **Débitos directos** | reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos directos em conta.
- **Restantes matérias** | agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, as garantias bancárias, os títulos cambiários, a moeda falsa/contrafeita, a moeda de colecção comemorativa, a guarda de valores, entre outros, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de Referência

Para as principais matérias reclamadas, o número de reclamações é avaliado e analisado em termos relativos, através do recurso a unidades de referências. Foram usadas as seguintes:

- **Contas de depósito** | número de contas de depósito à ordem em 2008 e no 1.º semestre de 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito das Cartas-Circular 84/2008/DSBDR e 48/2009/DSBDR.
- **Crédito à habitação** | número de contratos de crédito à habitação, celebrados ao abrigo do Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de Março, em vigor em 2008 e no 1.º semestre de 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito das Cartas-Circular 84/2008/DSBDR e 48/2009/DSBDR.
- **Crédito ao consumo e outros créditos** | número de contratos em vigor em 2008 e no 1.º semestre de 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período) relativos a crédito ao consumo e para outros fins concedido a particulares, a crédito a empresas e a cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito das Cartas-Circular 84/2008/DSBDR e 48/2009/DSBDR.
- **Cartões** | número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2008 e no 1.º semestre de 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- **Cheques** | número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI) em 2008 e no 1.º semestre de 2009 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Máquinas ATM** | número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2008 e no 1.º semestre de 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- **Transferências** | número de transferências processadas no SICOI em 2008 e no 1.º semestre de 2009. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Operações com numerário** | número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2008 e no 1.º semestre de 2009. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Débitos directos** | número de instruções de débito directo efectivamente processadas através do SICOI em 2008 e no 1.º semestre de 2009. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

No presente relatório procedeu-se a uma revisão dos critérios de apuramento da unidade de referência utilizada para relativizar o número de reclamações referentes à matéria crédito ao consumo e outros créditos, nomeadamente no que respeita a uma melhor segregação dos cartões de crédito, tendo em consideração a importância deste instrumento de concessão de crédito e o seu enquadramento no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.

Instituições de Crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas contas de depósito, crédito à habitação, crédito ao consumo e outros créditos 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 2009, 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 para as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevância 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.

