

# RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2023



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA



# RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2023



**BANCO DE PORTUGAL**  
EUROSISTEMA

Lisboa, 2024 • [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)



# Índice

Nota de abertura | 11

Sumário executivo | 13

## I Temas em destaque | 19

Implementação das medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação | 21

## II Atividades de regulação | 29

1 Crédito ao consumo | 31

2 Serviços financeiros à distância | 32

3 Serviços de pagamento e acesso a dados financeiros | 33

4 Depósitos estruturados | 35

5 Outras iniciativas de proteção do consumidor de serviços financeiros | 36

## III Supervisão das instituições financeiras | 39

1 Publicidade | 41

2 Conta de serviços mínimos bancários | 44

3 Contas e serviços de pagamento | 45

4 Depósitos estruturados | 47

Caixa 1 • O mercado dos depósitos estruturados em 2023 | 47

5 Crédito aos consumidores | 51

6 Crédito à habitação e hipotecário | 57

7 Prevenção e gestão de situações de incumprimento | 59

8 Reclamações dos clientes bancários | 71

Caixa 2 • Motivos do aumento das reclamações em 2023 | 71

9 Atuação supervisa e sancionamento das irregularidades | 91

## IV Supervisão dos intermediários de crédito | 97

1 Autorização e registo | 99

2 Análise de informação reportada | 100

3 Publicidade | 102

- 4 Ações de inspeção | 103
- 5 Reclamações dos clientes bancários | 108
- 6 Atuação supervisa e sancionamento das irregularidades | 110

## V Formação financeira | 111

- 1 Atividades setoriais | 113
  - Caixa 3 • Banco de Portugal apresentou Estratégia de Literacia Financeira Digital | 114
- 2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | 123

## VI Agenda e cooperação internacional | 127

- 1 Participação nos fóruns internacionais | 129
- 2 Cooperação internacional | 137

## VII Anexos | 139

- 1 Notas metodológicas para cálculo das instituições mais reclamadas | 141

# Índice de gráficos

Gráfico III.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2021–2023 | **41**

Gráfico III.1.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2022–2023 | **42**

Gráfico III.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2023 | **42**

Gráfico III.1.4 • Publicidade | Principais incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2022–2023 | **43**

Gráfico C1.1 • Número de depósitos estruturados comercializados | 2010–2023 | **48**

Gráfico C1.2 • Número de depositantes e montante aplicado em depósitos estruturados | 2010–2023 | **48**

Gráfico C1.3 • Montante médio aplicado por depósito estruturado | Milhares de euros | 2010–2023 | **49**

Gráfico C1.4 • Distribuição do número de depositantes e do montante aplicado, por tipo de depositante | 2021–2023 | **49**

Gráfico C1.5 • Distribuição do número de depósitos estruturados e do montante aplicado, por prazo de vencimento | 2021–2023 | **50**

Gráfico C1.6 • Número de depósitos estruturados vencidos, por prazo de vencimento e TANB | 2023 | **51**

Gráfico III.5.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2021–2023 | **52**

Gráfico III.7.1 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados | 2022–2023 | **59**

Gráfico III.7.2 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Distribuição do número de processos iniciados em PARI, por motivo de integração | 2023 | **60**

Gráfico III.7.3 • PARI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados | 2022–2023 | **61**

Gráfico III.7.4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados | 2019–2023 | **62**

Gráfico III.7.5 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2022–2023 | **63**

Gráfico III.7.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados | 2019–2023 | **64**

Gráfico III.7.7 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2023 | **66**

Gráfico III.7.8 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2022–2023 | **66**

Gráfico III.8.1 • Evolução do número de reclamações entradas | 2013–2023 | **71**

Gráfico III.8.2 • Evolução do número de reclamações entradas | 2022–2023 | **75**

Gráfico III.8.3 • Reclamações entradas por produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2022–2023 | **76**

- Gráfico III.8.4 • Reclamações sobre crédito aos consumidores | 2023 | **76**
- Gráfico III.8.5 • Reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2023 | **77**
- Gráfico III.8.6 • Reclamações sobre depósitos bancários | 2023 | **78**
- Gráfico III.8.7 • Reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário | 2023 | **79**
- Gráfico III.8.8 • Reclamações sobre cartões de pagamento | 2023 | **80**
- Gráfico III.8.9 • Reclamações sobre transferências a crédito | 2023 | **81**
- Gráfico III.8.10 • Reclamações sobre crédito às empresas | 2023 | **82**
- Gráfico III.8.11 • Reclamações encerradas com irregularidades | 2023 | **86**
- Gráfico III.8.12 • Percentagem de reclamações encerradas com irregularidades por matéria | 2023 | **87**
- Gráfico IV.1.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização decididos | 2018–2023 | **99**
- Gráfico IV.1.2 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação, por tema | 2023 | **100**
- Gráfico IV.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2023 | **108**
- Gráfico V.1.1 • Formação financeira | Participantes nas ações de formação por público-alvo | **122**
- Gráfico V.1.2 • Formação financeira | Temas apresentados nas ações de formação | **122**



# Índice de quadros

- Quadro I.4.1 • Número de decisões relativas a pedidos de implementação da medida de fixação temporária da prestação | novembro de 2023 — fevereiro de 2024 | **26**
- Quadro I.4.2 • Motivos de não implementação de pedidos de fixação da prestação | novembro de 2023 — fevereiro de 2024 | **27**
- Quadro I.4.3 • Número de decisões relativas a pedidos de bonificação de juros | novembro de 2023 — fevereiro de 2024 | **27**
- Quadro I.4.4 • Motivos de não implementação de pedidos de bonificação temporária de juros | novembro de 2023 — fevereiro de 2024 | **28**
- Quadro III.1.1 • Publicidade | Determinações específicas e recomendações | 2023 | **44**
- Quadro III.2.1 • Conta de Serviços Mínimos Bancários | Determinações específicas | 2023 | **45**
- Quadro III.3.1 • Contas e serviços de pagamento | Determinações específicas e recomendações | 2023 | **46**
- Quadro III.5.1 • Créditos aos consumidores | Determinações específicas e recomendações | 2023 | **56**
- Quadro III.6.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Determinações específicas e recomendações | 2023 | **58**
- Quadro III.7.1 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados | 2022-2023 | **60**
- Quadro III.7.2 • PARI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados | 2022-2023 | **61**
- Quadro III.7.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2021-2023 | **63**
- Quadro III.7.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2022-2023 | **64**
- Quadro III.7.5 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2022-2023 | **64**
- Quadro III.7.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2021-2023 | **65**
- Quadro III.7.7 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2022-2023 | **67**
- Quadro III.7.8 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2022-2023 | **67**
- Quadro III.7.9 • Prevenção e gestão do incumprimento | Determinações específicas e recomendações | 2023 | **70**
- Quadro C2.1 • Maiores contributos para a evolução do número de reclamações entradas | 2022-2023 | **72**
- Quadro III.8.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2023 | **75**

Quadro III.8.2 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2023 | **83**

Quadro III.8.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2023 | **84**

Quadro III.8.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2023 | **85**

Quadro III.8.5 • Reclamações encerradas com emissão de determinações específicas, advertências e recomendações | 2023 | **87**

Quadro III.8.6 • Reclamações encerradas com instauração de processos de contraordenação | 2023 | **88**

Quadro III.9.1 • Determinações específicas, recomendações e advertências | Por matéria | 2023 | **91**

Quadro III.9.2 • Processos de contraordenação instaurados | Por matéria | 2023 | **92**

Quadro III.9.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2023 | **92**

Quadro III.9.4 • Montantes devolvidos aos clientes por efeito das medidas de supervisão emitidas pelo Banco de Portugal | 2023 | **94**

Quadro IV.2.1 • Intermediários de crédito | Análise de informação reportada | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2023 | **101**

Quadro IV.3.1 • Intermediários de crédito | Publicidade | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2023 | **102**

Quadro IV.4.1 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2023 | **107**

Quadro IV.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações | Processos de contraordenação, por matéria | 2023 | **109**

Quadro IV.6.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas, por origem | 2023 | **110**

Quadro IV.6.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação, por origem | 2023 | **110**

# Índice de figuras

- Figura I.3.1 • Desdobrável | Fixação temporária da prestação em contratos de crédito à habitação própria permanente com taxa de juro variável | **25**
- Figura I.3.2 • Vídeo | Tem crédito à habitação e pondera pedir ao banco que fixe temporariamente a prestação? | **25**
- Figura C3.1 • *OECD Digital Financial Literacy in Portugal: Relevance, Evidence and Provision* | **115**
- Figura C3.2 • Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal | **116**
- Figura V.1.1 • Campanha de educação financeira digital #ficaadica — segunda fase | **117**
- Figura V.1.2 • Portal do Cliente Bancário | Dia Mundial da Internet | **118**
- Figura V.1.3 • Portal do Cliente Bancário | Mês Europeu da Cibersegurança | **118**
- Figura V.1.4 • Portal do Cliente Bancário | Como é que a inflação e o aumento das taxas de juro afetam as suas finanças pessoais? | **119**
- Figura V.1.5 • Portal do Cliente Bancário | Banco de Portugal e DGC realizaram formação sobre prevenção e gestão do incumprimento de crédito e serviços mínimos bancários | **119**
- Figura V.1.6 • Portal do Cliente Bancário | Dia Mundial dos Direitos do Consumidor | **121**
- Figura V.1.7 • Descodificador “Tem um conflito com uma instituição financeira ou um intermediário de crédito? Então, este descodificador é para si” | **121**
- Figura V.2.1 • *Micro-site* | Global Money Week Portugal | **124**
- Figura V.2.2 • *Micro-site* | Semana da Formação Financeira | **125**
- Figura V.2.3 • Plataforma de *e-learning* | Módulo sobre finanças digitais | **126**
- Figura V.2.4 • Página de Instagram | Plano Nacional de Formação Financeira | **126**
- Figura VI.1.1 • *Consumer Trends Report* | **130**
- Figura VI.1.2 • *Risk Assessment Report* | **130**
- Figura VI.1.3 • *Report in response to the call for advice from the European Commission on green loans and mortgages* | **132**
- Figura VI.1.4 • *Peer review report supervision of treatment of mortgage borrowers in arrears* | **132**
- Figura VI.1.5 • Página de *ESA Thematic Report on national financial education initiatives on digitalization, with a focus on cybersecurity, scams and fraud* | **132**
- Figura VI.1.6 • *EU/OECD Financial competence framework for children and youth in the European Union* | **133**
- Figura VI.1.7 • *Financial Consumers and Sustainable Finance: Policy Implications and Approaches* | **134**
- Figura VI.1.8 • *Consumer Finance Risk Monitor* | **134**
- Figura VI.1.9 • *Briefing note Mortgage Distribution — sales incentives, consumer outcomes and supervisory approaches* | **136**
- Figura VI.1.10 • *Briefing note: Market conduct supervisory implications of non-traditional financial entities offering financial services, especially payments* | **136**

## Siglas

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
ATS	<i>Automated Teller Stations</i>
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DIC	Documento de Informação sobre Comissões
DIF	Documento de Informação Fundamental
EBA	European Banking Authority (Autoridade Bancária Europeia)
FCD	Folheto de Comissões e Despesas
FinCoNet	International Financial Consumer Protection Organization (Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro)
FIN	Ficha de Informação Normalizada
FINE	Ficha de Informação Normalizada Europeia
G20	Grupo dos 20
INFE	International Network on Financial Education (Rede Internacional de Educação Financeira)
LRE	Livro de Reclamações Eletrónico
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PARI	Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento
PPE	Planos Poupança-Educação
PPR	Planos Poupança-Reforma
PPR/E	Planos Poupança-Reforma/Educação
PRIIP	<i>Packaged Retail and Insurance-based Investment Products</i> (Pacotes de Produtos de Investimento de Retalho e de Produtos de Investimento com base em Seguros)
PSR	Regulamento sobre os Serviços de Pagamento no Mercado Interno
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (Área Única de Pagamentos em Euros)
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SMB	Serviços Mínimos Bancários
TAE	Taxa Anual Efetiva
TAEG	Taxa Anual Efetiva de Encargos Global
TAN	Taxa Anual Nominal
TANB	Taxa Anual Nominal Bruta

# Nota de abertura

Com o presente *Relatório de Supervisão Comportamental*, o Banco de Portugal presta publicamente contas sobre a atuação no exercício desta função em 2023, em que foi chamado a responder a desafios significativos decorrentes do impacto nos mercados bancários de retalho, em particular no do crédito à habitação, do contexto de inflação e rápida subida das taxas de juro.

A atuação da supervisão comportamental foi fundamental para a adequada implementação das políticas públicas que visaram a promoção da resiliência financeira das famílias, prevenindo igualmente a materialização do risco de incumprimento no balanço das instituições financeiras. O Banco de Portugal regulamentou os deveres das instituições na aplicação destas medidas, fiscalizou o seu cumprimento e informou os clientes bancários sobre os direitos e deveres no acesso aos instrumentos de apoio temporário aos mutuários de crédito à habitação. Atuou em diálogo permanente com as entidades supervisionadas e demais *stakeholders*, esclarecendo a correta aplicação das normas. A aposta foi num trabalho próximo com foco numa atitude preventiva na proteção dos clientes.

Numa conjuntura desafiante para os mutuários de crédito à habitação, o Banco de Portugal recebeu um número significativo de reclamações (aproximadamente 27000 reclamações), mais cerca de 24% do que em 2022. Este aumento esteve muito associado a questões sobre os regimes de apoio aos mutuários de crédito à habitação, mas também a renegociações de contratos que as instituições empreenderam de forma muito ampla, prevenindo riscos e respondendo aos incentivos gerados pela suspensão da comissão de reembolso antecipado.

Num contexto de crescente utilização dos canais digitais e consequente aumento dos esquemas fraudulentos cada vez mais sofisticados, tem vindo a aumentar a importância da informação clara e acessível sobre as medidas de prevenção dos riscos na utilização dos canais digitais. A digitalização traz também o risco da exclusão financeira. Por isso, o Banco de Portugal integrou estas preocupações no seu Plano Estratégico 2021-2025, desenvolveu campanhas de sensibilização e apresentou uma estratégia de formação financeira digital para Portugal que pretende promover a inclusão financeira através da utilização adequada e segura dos canais digitais no acesso a produtos bancários de retalho.

Para cumprir melhor a sua missão o DSC também olhou para dentro e no final de 2023 começou a implementação de um plano de ação para a gestão de reclamações. Este plano de ação irá continuar em 2024 e será acompanhado de outras medidas de revisão de processos e procedimentos que garantam maior eficiência, eficácia com foco na qualidade dos resultados.

O Banco de Portugal esteve também atento à necessidade e urgência da adoção de medidas para a criação de uma economia mais sustentável. Os mercados bancários de retalho são um veículo para que os consumidores financeiros contribuam para a transição ecológica. No entanto, a comercialização de produtos financeiros “verdes” acarreta riscos, nomeadamente de *greenwashing*, que devem ser acautelados para não afetar a confiança nestes produtos e prejudicar o contributo do sistema financeiro para esta transição. A supervisão comportamental desempenhou também um papel neste domínio, estando envolvida no desenho de um quadro regulamentar europeu, na sequência de iniciativas da Comissão Europeia e da Autoridade Bancária Europeia, nomeadamente na comercialização de créditos hipotecários e outros empréstimos “verdes”.

Francisca Guedes de Oliveira  
Administradora



# Sumário executivo

Nesta edição do *Relatório de Supervisão Comportamental*, o Banco de Portugal apresenta o trabalho desenvolvido na supervisão dos mercados bancários de retalho em 2023.

O relatório começa por destacar a intervenção do Banco de Portugal na implementação das medidas definidas para apoiar os mutuários de crédito à habitação perante a rápida subida das taxas de juro, apresentando um conjunto de indicadores sobre o acesso a estas medidas (Parte I). Depois, detalha as alterações regulatórias ocorridas ao longo do ano (Parte II) e as atividades realizadas na supervisão das instituições financeiras e dos intermediários de crédito (Partes III e IV) e na promoção da literacia financeira da população (Parte V). Por fim, descreve os principais resultados dos trabalhos dos fóruns internacionais de supervisão comportamental, bem como as atividades de cooperação com entidades congéneres (Parte VI).

Para garantir a adequada implementação das medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação, o Banco de Portugal adotou uma abordagem holística, apostando no esclarecimento quer das entidades supervisionadas quer dos clientes bancários.

Em 2023, o legislador aprovou novas medidas para atenuar o impacto da subida dos indexantes de referência nos contratos de crédito para aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente: introduziu a possibilidade de fixar temporariamente a prestação em contratos a taxa de juro variável e prorrogou os regimes de bonificação temporária de juros e de suspensão da cobrança da comissão por reembolso antecipado. O Banco de Portugal regulamentou os deveres a observar pelas instituições financeiras, esclareceu as entidades supervisionadas sobre a correta aplicação destas medidas e, para apoiar os seus potenciais beneficiários, divulgou materiais informativos e colaborou com a Direção-Geral do Consumidor e as entidades da Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE).

De acordo com a informação reportada pelas instituições, entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, as instituições decidiram sobre 25 879 pedidos de fixação da prestação e sobre 56 855 pedidos de bonificação de juros, dos quais implementaram, respetivamente, 8636 (33,4%) e 20 352 pedidos (35,8%). A fixação da prestação foi implementada pelas instituições de crédito em 0,8% do total de contratos elegíveis. A redução média da prestação nos contratos de crédito em que esta medida foi implementada foi de 76 euros. O valor médio da bonificação mensal de juros foi de 62 euros.

Em 2023, foram publicadas duas diretivas europeias que reforçam os direitos dos clientes bancários, relativas ao crédito aos consumidores e aos serviços financeiros prestados à distância.

No crédito aos consumidores, as regras europeias passam a abranger uma maior variedade de contratos, incluindo os créditos de pequeno montante, os produtos "*buy-now-pay-later*" e os créditos sem juros e outros encargos. São alargados os deveres que as instituições têm de cumprir na publicidade e na informação pré-contratual e fortalecidos os direitos dos clientes bancários no exercício do direito de livre revogação e no âmbito de processos de execução. Nos serviços financeiros à distância, foram clarificadas e modernizadas as normas relativas à informação pré-contratual e ao exercício do direito de retratação. Estas duas diretivas têm de ser transpostas pelos Estados-Membros da União Europeia no prazo de dois anos.

No plano nacional, foram estabelecidas novas obrigações para as instituições de crédito na comercialização de crédito à habitação e hipotecário, limitada a cobrança de despesas e comissões e alargado o conjunto de serviços incluídos na conta de serviços mínimos bancários.

### ... O Banco de Portugal fiscalizou 16 338 suportes publicitários, ... divulgados por 56 instituições financeiras.

Dos suportes publicitários analisados após a respetiva divulgação pública, 2,2% apresentavam irregularidades (1,8% em 2022). A percentagem de suportes com irregularidades foi superior no crédito à habitação (11,4%) e nos depósitos bancários (8,1%), produtos cuja publicidade registou um significativo aumento.

### ... Foram avaliadas as práticas de comercialização da conta ... de serviços mínimos bancários junto de 96 instituições.

O Banco de Portugal exigiu a correção das irregularidades detetadas em 91 instituições, relacionadas principalmente com cobrança indevida de comissões e outros encargos.

### ... Foi fiscalizada a informação prestada aos clientes sobre contas ... de pagamento.

O Banco de Portugal avaliou junto de 13 instituições o cumprimento das determinações específicas que tinha emitido para corrigir irregularidades em matéria de deveres de informação sobre o comissionamento da conta de depósito à ordem e dos serviços de pagamento.

Também conduziu uma ação de inspeção a uma nova instituição de pagamentos para avaliar o cumprimento dos deveres relativos aos preçários, às práticas de comissionamento e à transparência da informação. Avaliou ainda, noutra instituição, a comercialização de cartões de pagamento através de canais digitais. Em ambos os casos, foram detetadas irregularidades e insuficiências e exigida às instituições a respetiva correção através da emissão de determinações específicas.

### ... Num contexto de subida de taxas de juro, a oferta de depósitos ... estruturados aumentou significativamente.

Em 2023, foram comercializados 89 depósitos estruturados, mais 52 do que no ano anterior. A procura também subiu: foram aplicados 3013,2 milhões de euros neste tipo de produtos, o que representa um crescimento de 430,3% em relação a 2022.

O Banco de Portugal avaliou a conformidade dos documentos de informação fundamental de 100 depósitos estruturados antes da respetiva comercialização, solicitando alterações a 82. Também verificou a remuneração dos 55 depósitos estruturados que se venceram durante o ano; 49 pagaram uma taxa anual nominal bruta igual ou inferior a 0,1%.



· No crédito aos consumidores, as ações de fiscalização incidiram principalmente sobre a cobrança de comissões, a contratação de crédito pessoal e de crédito automóvel e as práticas de comercialização de produtos nos canais digitais.

O Banco de Portugal avaliou o cumprimento das taxas máximas em vigor em 1 593 930 contratos de crédito aos consumidores, mais 1,9% do que em 2022; detetou indícios de incumprimento em 2079 contratos, de cinco instituições. No âmbito da análise de minutas, determinou a alteração de minutas de contratos de crédito automóvel reportadas por cinco instituições.

Realizaram-se ainda ações de inspeção às práticas de contratação de crédito pessoal e automóvel de 96 instituições e às práticas de comercialização de produtos de crédito nos canais digitais de três instituições. Na sequência destas ações, foram emitidas determinações específicas e recomendações com vista à retificação das irregularidades e insuficiências identificadas em, respetivamente, 76 e nas três instituições inspeccionadas.

· No crédito à habitação, fiscalizou-se o cumprimento das medidas extraordinárias adotadas para fazer face à subida dos indexantes de referência, bem como as práticas de comercialização das várias modalidades de taxa de juro.

O Banco de Portugal conduziu ações de inspeção junto de 97 instituições para verificar a observância dos deveres de informação relativos à bonificação temporária de juros e às condições especiais de resgate de planos de poupança. Foram dirigidas determinações específicas e recomendações a dez instituições.

Foram ainda inspeccionados os balcões e sites de cinco instituições representativas com o objetivo de analisar a informação prestada acerca das várias modalidades de taxa de juro; quatro instituições foram instadas a alterar as suas práticas.

· Na sequência da entrada em vigor do regime extraordinário de prevenção do risco de incumprimento, aprovado em novembro de 2022, aumentou significativamente o número de novos processos iniciados pelas instituições no âmbito do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI).

No crédito à habitação e hipotecário, foram iniciados por mês, em média, 123 400 processos PARI (23 161 em 2022). No crédito aos consumidores, a média mensal foi de 189 465 processos PARI (64 446 em 2022). O recurso ao procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI) também cresceu, quer no crédito à habitação e hipotecário quer no crédito aos consumidores, superando os valores pré-pandemia.

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção para avaliar (i) a implementação do regime extraordinário de prevenção do risco de incumprimento, abrangendo 79 instituições, (ii) a informação prestada sobre a renegociação de crédito no âmbito do PARI, junto de 27 instituições e (iii) a aplicação do regime geral de prevenção e gestão de situações de incumprimento, envolvendo 74 instituições. Na sequência destas ações, dirigiu determinações específicas e recomendações a 80 instituições.

Foram recebidas 26 976 reclamações de clientes sobre a atuação das instituições financeiras nos mercados bancários de retalho, mais 23,9% do que em 2022.

O aumento do número de reclamações resultou principalmente do crescimento das matérias relacionadas com (i) a qualidade da informação reportada pelas instituições sobre responsabilidades de crédito, (ii) o exercício do direito ao reembolso antecipado no crédito à habitação, (iii) alegadas situações de fraude em operações nos canais digitais e (iv) a aplicação das medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação.

Foram encerradas 24 707 reclamações, das quais 21 161 deram entrada durante o ano. Em média, as reclamações foram encerradas em 55 dias. O Banco de Portugal identificou indícios de infração em 3,6% das reclamações encerradas (2,2% em 2022). As instituições resolveram a situação reclamada, ainda que não existissem indícios de irregularidades, em 42,2% dos casos (37,4% em 2022).

Em resultado das medidas de supervisão adotadas, as instituições devolveram 8,3 milhões de euros aos clientes bancários, relativos a comissões e juros indevidamente cobrados.

No âmbito da supervisão dos mercados bancários de retalho, o Banco de Portugal emitiu 5814 determinações específicas, recomendações e advertências, dirigidas a 112 instituições, e instaurou 102 processos de contraordenação a 41 instituições, dos quais 91 processos resultaram da análise de 801 reclamações de clientes bancários. Durante o ano, foram concluídos 113 processos de contraordenação respeitantes a infrações de natureza comportamental que conduziram à aplicação de coimas no total de 1,8 milhões de euros.

No final de 2023, encontravam-se registados 5822 intermediários de crédito, mais 3,3% do que no ano anterior.

O Banco de Portugal recebeu 607 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito e 9889 pedidos de alteração ao registo de intermediários de crédito e decidiu, respetivamente, sobre 620 e 9935 destes pedidos.

Na fiscalização desta atividade, analisou a informação reportada pelos intermediários de crédito e pelas instituições mutuantes e verificou a conformidade de 73 suportes publicitários produzidos e difundidos por estas entidades. Realizou ações de inspeção em estabelecimentos abertos ao público para avaliar a informação divulgada sobre a atividade de intermediação de crédito, abrangendo 204 entidades, e a disponibilização do livro de reclamações, envolvendo 197 intermediários de crédito. Inspeccionou 20 intermediários de crédito que exerciam atividade exclusivamente através de meios de comunicação à distância e verificou a conformidade da informação prestada nos sites e nos preçários de nove instituições financeiras que prestavam serviços de intermediação de crédito. Também foram realizadas ações de inspeção a quatro intermediários de crédito para fiscalizar o cumprimento das normas que regem o exercício da atividade na categoria de intermediário de crédito não vinculado. Foram ainda recebidas 82 reclamações de clientes bancários contra intermediários de crédito, tendo sido detetadas irregularidades em oito das 84 reclamações encerradas.

Para corrigir as irregularidades identificadas em todas estas ações de fiscalização, o Banco de Portugal emitiu 1882 determinações específicas dirigidas a 1781 entidades e instaurou 237 processos de contraordenação contra 232 intermediários de crédito.

### ... O Banco de Portugal apresentou a Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal, elaborada com o apoio da Comissão Europeia e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).

O Banco de Portugal também deu continuidade à campanha de educação financeira #ficaadica, destinada a promover a utilização segura de produtos e serviços bancários nos canais digitais. Foi ainda renovada a campanha de informação sobre os serviços mínimos bancários, organizada com o apoio do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Tirando partido da sua rede de agências e delegações regionais, o Banco de Portugal realizou 918 ações de formação financeira por todo o país, que contaram com mais de 32 mil participantes.

No quadro do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) — que coordena com os outros supervisores financeiros —, foram organizados três novos cursos para professores, preparado um guião para a introdução da educação financeira no ensino pré-escolar e criada uma área de “finanças digitais” na plataforma de *e-learning* Todos Contam. No âmbito das celebrações da “Semana da Formação Financeira”, foram dinamizadas mais de 470 atividades, que permitiram alcançar mais de 144 mil pessoas.

### ... O Banco de Portugal participou nos trabalhos da Autoridade Bancária Europeia e do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias, da Comissão Europeia, da OCDE e da Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet).

No plano europeu, o Banco de Portugal participou na revisão das diretivas relativas aos contratos de crédito aos consumidores e à comercialização de serviços financeiros à distância e, no âmbito da diretiva dos gestores de crédito, na definição de orientações sobre gestão de reclamações. Também contribuiu para a elaboração do referencial de competências de literacia financeira para crianças e jovens da União Europeia, publicado pela Comissão Europeia e pela Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE. Colaborou ainda na produção de vários relatórios e indicadores de risco sobre os mercados bancários de retalho.

No âmbito da FinCoNet, presidiu ao comité permanente dedicado à concessão responsável de crédito, que desenvolveu trabalho sobre os produtos “*buy-now-pay-later*”.

O Banco de Portugal realizou também ações de cooperação em resposta a pedidos recebidos dos bancos centrais de Angola, Cabo Verde, Moçambique, Geórgia, Sérvia e Uzbequistão.



---

## I Temas em destaque

Implementação das medidas de apoio  
aos mutuários de crédito à habitação



# Implementação das medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação

O legislador aprovou em 2023 um conjunto de medidas para mitigar o impacto, para os mutuários de contratos de crédito para aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente, do aumento dos indexantes de referência utilizados para definir a componente variável da taxa de juro aplicável aos referidos contratos.

Destaca-se a publicação do Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro, que estabeleceu uma **medida excecional de fixação temporária da prestação** de contratos de crédito à habitação própria permanente, e alterou o **regime de bonificação de juros** de contratos de crédito à habitação, criado pelo Decreto-Lei n.º 20-B/2023, de 22 de março (secção 1 deste capítulo).

Nos termos dos referidos diplomas legais, o legislador atribuiu **competência** ao Banco de Portugal para **densificar, por via regulamentar, os deveres de informação** a observar pelas instituições, considerando a necessidade de divulgação aos clientes bancários de informação clara, completa e rigorosa sobre a existência e as características daqueles regimes, bem como sobre os seus impactos, por serem aspetos decisivos para que os clientes possam beneficiar dos direitos que a lei lhes conferiu. Para conferir maior eficácia à atuação do supervisor, o legislador previu a possibilidade de o Banco de Portugal estabelecer, por via regulamentar, **deveres de reporte** de informação sobre a implementação dos regimes, implementado pela Instrução n.º 24/2023, de 30 de outubro (secção 2 deste capítulo).

No âmbito da implementação das referidas medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação, o Banco de Portugal adotou uma **abordagem holística**, atuando simultaneamente junto das entidades supervisionadas e dos clientes bancários, numa perspetiva de proximidade com os *stakeholders* do mercado do crédito à habitação (secção 3 deste capítulo).

Assim, o Banco de Portugal não só regulamentou os deveres de informação aos clientes bancários e de reporte ao supervisor, a cumprir pelas instituições financeiras, como também tomou a iniciativa de esclarecer as entidades supervisionadas sobre a correta aplicação das normas legais e regulamentares, visando a sua rápida e adequada implementação e a prevenção de desconformidades na atuação das instituições, tentando desta forma mitigar as reclamações pelos clientes. Para esse efeito, desenvolveu, em colaboração com a Associação Portuguesa de Bancos (APB), sessões de esclarecimento e entendimentos sobre a aplicação das normas. O Banco de Portugal também procurou esclarecer os clientes bancários, informando-os sobre os seus direitos e deveres no acesso e utilização das medidas de apoio aprovadas pelo legislador, preparando a resposta a perguntas frequentes e desenvolvendo materiais (in)formativos em diferentes formatos, divulgados por diversos canais. Em paralelo, colaborou com a Direção-Geral do Consumidor na preparação dos técnicos das entidades da Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE) para o esclarecimento de dúvidas e questões que os eventuais beneficiários das medidas pudessem vir a colocar.

Na sequência do dever de reporte estabelecido pela Instrução n.º 24/2023, apresentam-se neste capítulo dados reportados pelas instituições ao Banco de Portugal sobre a aplicação das medidas de apoio abrangidas pelo Decreto-Lei n.º 91/2023. Estes dados abrangem o período de novembro de 2023 a fevereiro de 2024 e referem-se ao número de contratos abrangidos por pedidos apresentados pelos clientes e analisados pelas instituições, os que foram diferidos e os motivos invocados para os que foram indeferidos (secção 4 deste capítulo).

# 1 Iniciativas legislativas

No dia 12 de outubro de 2023, entrou em vigor um conjunto de medidas destinadas a apoiar os mutuários de crédito à habitação com taxa de juro variável<sup>1</sup>, visando mitigar o impacto do aumento das taxas de juro.

## 1.1 Fixação temporária do montante da prestação de contratos de crédito à habitação

A fixação temporária da prestação permite aos mutuários, de um contrato de crédito para aquisição, obras ou construção de habitação própria permanente, com taxa de juro variável estabilizar a prestação durante 24 meses. O valor da prestação fixada é calculado tendo como referência 70% da taxa Euribor a 6 meses, acrescido do *spread* previsto contratualmente, mantendo-se as demais condições do contrato de crédito.

O valor a pagar é o da prestação resultante da fixação ou o montante de juros que seria devido ao abrigo das condições contratuais em vigor, consoante o que seja superior. A diferença entre a prestação que seria devida nos termos do contrato e aquela que resulta da fixação (ou seja, o montante diferido) é paga mais tarde, podendo ser amortizada antecipadamente, sem nenhuma comissão ou encargo para o mutuário.

Para aceder à medida de fixação da prestação, é necessário cumprir alguns requisitos, aplicáveis aos contratos de crédito e aos mutuários. O contrato de crédito deverá ter sido celebrado até 15 de março de 2023 ou, até 31 de março de 2024, no caso de transferência do crédito para outra instituição, estar sujeito a uma taxa de juro variável (ou sendo aplicável uma taxa de juro mista, tem de se encontrar no período de taxa de juro variável) e ter um prazo remanescente superior a cinco anos. Adicionalmente, o mutuário não pode encontrar-se em mora ou em incumprimento, não pode estar abrangido pelo Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) ou pelo Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), nem pode registar uma situação de insolvência.

Para aceder à fixação temporária da prestação, o cliente teria de apresentar um pedido à instituição até 31 de março de 2024, dispondo a instituição de 15 dias úteis para prestar ao cliente um conjunto de informações, após cuja ponderação o cliente deveria comunicar à instituição se pretendia, efetivamente, fixar a prestação. Essa informação consiste no plano de reembolso indicativo do montante diferido e na respetiva evolução do capital em dívida, na comparação entre as prestações praticadas nos termos contratualmente estabelecidos e nos valores das prestações fixadas e na comparação entre o plano de reembolso do crédito sem a aplicação da medida de fixação do montante da prestação e o que resultar da aplicação da medida.

## 1.2 Bonificação temporária de juros

Os mutuários de crédito à habitação própria permanente podem beneficiar de um apoio extraordinário sob a forma de bonificação de juros desde 23 de março de 2023<sup>2</sup>. Este regime vigora até 31 de dezembro de 2024.

Este apoio extraordinário aplica-se aos contratos de crédito para aquisição, obras ou construção de habitação própria permanente, celebrados até 15 de março de 2023, com um montante inicial contratado igual ou inferior a 250 mil euros, sujeitos a um regime de taxa de juro variável ou de taxa de juro mista, caso se encontrem em período de taxa de juro variável, não tenham prestações em atraso, e o indexante do contrato de crédito seja igual ou superior a 3%.

1. Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro.

2. Decreto-Lei n.º 20-B/2023, de 22 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro.



A bonificação de juros incide sobre a diferença entre o valor do indexante apurado contratualmente e o limiar de 3%. Este apoio corresponde a 100% ou 75% desse valor quando o cliente apresente uma taxa de esforço igual ou superior a 50% ou igual ou superior a 35% e inferior a 50%, respetivamente, e deve ser, no mínimo, dez euros mensais. Por cada contrato de crédito, o valor máximo anual da bonificação cifra-se em 800 euros.

Para aceder a este apoio, os clientes têm de cumprir um conjunto de requisitos legalmente estabelecidos relativos à residência fiscal, aos seus rendimentos, ao património financeiro e à sua taxa de esforço com o valor das prestações do contrato de crédito à habitação.

Adicionalmente, o acesso à bonificação de juros depende da apresentação de um pedido junto das instituições. Estas comunicam aos clientes, no prazo de dez dias úteis após a receção do pedido completo, se os mesmos cumprem os requisitos de acesso à bonificação. A bonificação é aplicada na prestação imediatamente seguinte a esta comunicação.

As instituições estão proibidas de cobrar comissões ou outros encargos para efeitos de processamento da bonificação e devem comunicar mensalmente aos clientes o montante da bonificação atribuída.

### **1.3 Suspensão temporária da cobrança da comissão por reembolso antecipado**

Foi prorrogada a suspensão da exigibilidade da comissão de reembolso antecipado para os contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente, com taxa de juro variável, até 31 de dezembro de 2024.

## **2 Iniciativas regulamentares do Banco de Portugal**

### **2.1 Reforço dos deveres de informação aos clientes e de reporte ao Banco de Portugal**

Em 2023, o Banco de Portugal, no âmbito do acompanhamento da implementação das medidas excecionais de proteção dos mutuários de crédito à habitação, alterou os deveres de reporte das instituições<sup>3</sup>, tendo em vista recolher informação sobre os contratos de crédito à habitação em relação aos quais foram implementados os procedimentos previstos no PARI ao abrigo das iniciativas legislativas adotadas para mitigar o impacto do aumento das taxas de juro nos mutuários de crédito à habitação.

Adicionalmente, o Banco de Portugal estabeleceu deveres de informação a prestar aos clientes bancários por parte das instituições a respeito do regime da fixação da prestação, bem como deveres de reporte de informação, a prestar pelas instituições de crédito, sobre a implementação dos regimes de fixação temporária da prestação e de bonificação temporária dos juros de contratos de crédito à habitação própria permanente<sup>4</sup>.

### **2.2 Revisão dos critérios quantitativos para a ponderação do impacto na solvabilidade dos consumidores de aumentos do indexante nos contratos de crédito a taxa de juro variável e mista**

No âmbito da avaliação da solvabilidade dos consumidores para a concessão de crédito hipotecário e aos consumidores, com taxa de juro variável ou mista, as instituições devem avaliar o impacto de um aumento do indexante aplicável na solvabilidade dos consumidores.

3. Instrução do Banco de Portugal n.º 10/2023, que altera a Instrução do Banco de Portugal n.º 16/2021.

4. Instrução do Banco de Portugal n.º 24/2023.

Em face do aumento das taxas de juro de referência, o Banco de Portugal reviu o quadro regulamentar que estabelece os critérios para a ponderação do impacto na solvabilidade dos consumidores de aumentos do indexante aplicável a contratos de crédito a taxa de juro variável ou a taxa de juro mista.

Neste contexto, com a entrada em vigor da Instrução n.º 23/2023, em 16 de outubro de 2023<sup>5</sup>, as instituições passaram a ter de considerar um impacto no indexante da taxa de juro de, pelo menos, (i) 0,5 pontos percentuais, para contratos com um prazo igual ou inferior a cinco anos, (ii) 1 ponto percentual, para contratos com um prazo superior a cinco anos e igual ou inferior a dez anos e, (iii) 1,5 pontos percentuais, para contratos com um prazo superior a dez anos.

## 3 Informação ao mercado pelo Banco de Portugal

### 3.1 Informação às instituições financeiras

O Banco de Portugal estabeleceu por via regulamentar o dever de as instituições terem de assegurar o esclarecimento de dúvidas colocadas pelos clientes mediante a disponibilização, em local de acesso fácil e permanente, designadamente no respetivo sítio na Internet, de uma secção de perguntas frequentes sobre a aplicação do regime de fixação temporária da prestação e do regime de bonificação temporária de juros. Ficou igualmente estabelecido que os clientes poderiam também obter o esclarecimento de dúvidas junto dos trabalhadores das instituições envolvidos no atendimento ao público, nos balcões ou através de meios de comunicação à distância.

O Banco de Portugal, em colaboração com a APB, desenvolveu iniciativas de esclarecimento dirigidas aos colaboradores das instituições financeiras, visando promover uma correta e adequada implementação das medidas de apoio e o cumprimento do dever de assistência aos consumidores. No decurso desta iniciativa, em que estiveram presentes a APB e colaboradores das instituições financeiras, foram apresentadas pelo Banco de Portugal as principais características do regime legal de fixação temporária da prestação em contratos de crédito à habitação e das iniciativas regulamentares do Banco de Portugal que concretizaram os deveres de informação aos clientes bancários e de reporte à autoridade de supervisão comportamental. Foram esclarecidas dúvidas dos colaboradores das instituições e também destacada a importância de, estando em causa regime de aplicação temporária, as instituições se organizarem para prestar a informação devida aos clientes e preparar os respetivos sistemas para a sua entrada em vigor.

### 3.2 Informação aos clientes bancários

Na sequência da entrada em vigor do regime de fixação temporária da prestação em contratos de crédito para habitação própria permanente com taxa de juro variável, em meados de outubro, o Banco de Portugal produziu um vídeo e publicou um desdobrável, com o objetivo de esclarecer os clientes bancários sobre as condições de acesso e a forma de funcionamento desta medida.

Nos materiais divulgados, através do Portal do Cliente Bancário (PCB) e nas redes sociais, o Banco de Portugal explica:

- Quais as condições para aceder à medida;
- Qual o valor da prestação fixada;
- Quando é reembolsado o capital diferido;
- Qual o impacto no custo do crédito

5. A Instrução do Banco de Portugal n.º 23/2023 que revogou a Instrução n.º 3/2018.

O Banco de Portugal preparou e divulgou também um amplo conjunto de perguntas frequentes e de conteúdos explicativos no PCB.

O Banco de Portugal, em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor (DGC) realizou ainda uma ação de formação dirigida a técnicos de entidades da RACE sobre a medida de fixação temporária da prestação de contratos de crédito à habitação. Nesta sessão abordou-se também o regime de bonificação temporária de juros e outras medidas anteriores destinadas a mitigar os efeitos do aumento das prestações, bem como a extensão da suspensão da exigibilidade da comissão de reembolso antecipado. A ação foi ministrada por formadores do Banco de Portugal.

No dia 6 de dezembro, o Banco de Portugal realizou também, em conjunto com a DGC, uma ação de formação sobre este regime de fixação temporária da prestação, dirigida a técnicos da RACE.

**Figura I.3.1 • Desdobrável | Fixação temporária da prestação em contratos de crédito à habitação própria permanente com taxa de juro variável**



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

**Figura I.3.2 • Vídeo | Tem crédito à habitação e pondera pedir ao banco que fixe temporariamente a prestação?**



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

## 4 Reporte ao Banco de Portugal

### 4.1 Fixação temporária do montante da prestação de contratos de crédito à habitação

Entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, as instituições decidiram sobre 25 879 pedidos de fixação da prestação e implementaram-na em 8636 contratos.

**Quadro I.4.1 • Número de decisões relativas a pedidos de implementação da medida de fixação temporária da prestação | novembro de 2023 — fevereiro de 2024**

N.º de pedidos implementados					N.º de pedidos rejeitados					Total de pedidos com decisão
Nov. 23	Dez. 23	Jan. 24	Fev. 24	<b>Total</b>	Nov. 23	Dez. 23	Jan. 24	Fev. 24	<b>Total</b>	25 879
4802	2141	1168	525	<b>8636</b>	7443	5463	3093	1244	<b>17 243</b>	

Fonte: Banco de Portugal — Instrução n.º 24/2023.

Entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, a fixação da prestação foi implementada pelas instituições de crédito em 0,8% do total de contratos elegíveis, a que correspondia 1,6% do respetivo montante vivo. São elegíveis para a aplicação da medida os contratos de crédito para habitação própria permanente celebrados até 15 de março de 2023, que não estejam em incumprimento e tenham taxa de juro variável e prazo remanescente superior a cinco anos.

A medida foi implementada em contratos com prazo médio de 36 anos e prazo médio remanescente de 29 anos, ambos superiores aos prazos médios, contratual e remanescente, dos contratos elegíveis (34 e 21 anos, respetivamente).

Mais de metade dos contratos com medida implementada (52,9%) estavam indexados à Euribor 12M, 30,3% estavam indexados à Euribor 6M e 16,8% à Euribor a 3M, verificando-se uma maior prevalência dos prazos mais alargados da Euribor do que a existente na carteira de contratos elegíveis (30,6% indexados à Euribor 3M, 42,5% à Euribor 6M e 26,9% à Euribor 12M).

Em termos de *spreads*, não existem diferenças significativas entre os contratos com a medida implementada e os contratos elegíveis. Os contratos com medida implementada e com Euribor 3M tinham *spread* de 105 pontos base (94 pb nos contratos elegíveis), nos indexados à Euribor 6M o *spread* era de 109 pb (104 pb nos contratos elegíveis) e nos indexados à Euribor 12M o *spread* era de 125 pb (123 pb nos contratos elegíveis).

Relativamente aos contratos implementados cujo impacto nas prestações foi verificado até fevereiro de 2024, a redução média na prestação após implementação da medida foi de 76 euros.

Para os 17 243 pedidos de fixação da prestação rejeitados entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, os principais motivos de não aplicação da medida foram a não confirmação do pedido por parte do cliente (87,8% dos pedidos rejeitados) e o facto do contrato de crédito se encontrar em PARI (4,3% dos pedidos rejeitados).

**Quadro I.4.2 • Motivos de não implementação de pedidos de fixação da prestação | novembro de 2023 — fevereiro de 2024**

Motivo de não implementação (Decreto-Lei n.º 91/2023)	Total	
	Número	Percentagem
Cliente não confirmou pedido (art. 6.º, n.º 3)	15 255	87,8%
Contrato de crédito em PARI (art. 2.º, f))	740	4,3%
Contrato de crédito em mora, incumprimento ou em PERSI ou em que o mutuário está em insolvência (art. 2.º, d), e) e f))	304	1,8%
Contrato de crédito fora de em período de taxa de juro variável (art. 2.º, b))	90	0,5%
Contrato de crédito não foi celebrado até 15 de março de 2023 (art. 2.º, a))	65	0,4%
Contrato de crédito com prazo remanescente igual ou inferior a cinco anos (art. 2.º, c))	36	0,2%
Outros motivos	865	5,0%

Fonte: Banco de Portugal — Instrução n.º 24/2023. | Nota: O número total de motivos de não implementação pode ser superior ao número de decisões desfavoráveis, uma vez que cada rejeição pode estar associada a mais do que um motivo.

## 4.2 Bonificação temporária de juros

Entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, as instituições decidiram sobre 56 855 pedidos de bonificação temporária de juros e implementaram-na em 20 352 contratos.

**Quadro I.4.3 • Número de decisões relativas a pedidos de bonificação de juros | novembro de 2023 — fevereiro de 2024**

N.º de pedidos implementados					N.º de pedidos rejeitados					Total de pedidos com decisão
Nov. 23	Dez. 23	Jan. 24	Fev. 24	Total	Nov. 23	Dez. 23	Jan. 24	Fev. 24	Total	
9882	6180	2567	1723	20 352	13 891	8659	7403	6550	36 503	56 855

Fonte: Banco de Portugal — Instrução n.º 24/2023.

Entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, as instituições decidiram sobre 56 855 pedidos de bonificação temporária de juros e implementaram a medida em 20 352 contratos. Para os pedidos de bonificação temporária de juros implementados para o período compreendido entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024 o valor médio da bonificação mensal foi de 62 euros.

Para os 36 503 pedidos de bonificação de juros rejeitados entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, os principais motivos de não aplicação da medida foram a taxa de esforço do mutuário ser inferior a 35% (71,3% dos pedidos rejeitados) e o rendimento anual do mutuário ser superior ao limite máximo definido no diploma legal (4,4% dos pedidos rejeitados).

**Quadro I.4.4 • Motivos de não implementação de pedidos de bonificação temporária de juros**  
| novembro de 2023 — fevereiro de 2024

Motivo de não implementação	Total	
	Número	Percentagem
Taxa de esforço do mutuário inferior a 35% (art. 4.º, n.º 1, d))	27 934	71,3%
Rendimento anual superior ao limite máximo (art. 4.º, n.º 1, c))	1 717	4,4%
Contrato de crédito não está em período de taxa de juro variável (art. 13.º, a))	873	2,2%
Mutuários são titulares de património financeiro superior a 62 vezes o IAS (art. 14.º, n.º 2)	424	1,1%
Contrato de crédito em incumprimento (art. 14.º, n.º 1, a))	169	0,4%
Contrato de crédito não foi celebrado até 15 de março de 2023 (art. 3.º)	70	0,2%
Montante inicialmente contratado superior a € 250 000 (art. 13.º, b))	28	0,1%
Agregado familiar não tem residência fiscal em Portugal (art. 4.º, n.º1, a))	3	0,0%
Outros motivos	7 933	20,3%

Fonte: Banco de Portugal — Instrução n.º 24/2023. | Nota: O número total de motivos de não implementação pode ser superior ao número de decisões desfavoráveis, uma vez que cada rejeição pode estar associada a mais do que um motivo.

---

## II Atividades de regulação

- 1 Crédito ao consumo
- 2 Serviços financeiros à distância
- 3 Serviços de pagamento e acesso a dados financeiros
- 4 Depósitos estruturados
- 5 Outras iniciativas de proteção do consumidor de serviços financeiros





# 1 Crédito ao consumo

Em 30 de outubro de 2023 foi publicada a nova diretiva europeia sobre os contratos de crédito aos consumidores<sup>1</sup>, que vem reforçar a proteção dos consumidores no âmbito do crédito ao consumo.

Com a publicação desta diretiva, as regras relativas à contratação de crédito aos consumidores passam a abranger também **contratos de pequeno montante**, até 200 euros, os designados produtos *“buy-now-pay-later”* (“compre agora, pague depois”), bem como os **créditos sem juros ou outros encargos**.

Na **publicidade** ao crédito ao consumo, a diretiva proíbe os anúncios que incentivem os consumidores a contrair empréstimos ao sugerir que tal melhora a sua situação financeira. A publicidade a produtos de crédito aos consumidores passará ainda a incluir uma **advertência sobre os riscos e custos** associados à contratação de crédito.

Foram também introduzidas disposições sobre a prestação de informação pré-contratual, com **alterações no modelo da ficha de informação normalizada**, cuja primeira página terá de conter, de forma visível e destacada, todas as informações consideradas essenciais, como o montante total do crédito, as taxas de juro, a taxa anual de encargos efetiva global (TAEG) e os custos aplicáveis em caso de atraso no pagamento.

A informação terá de ser prestada num **formato adequado ao contexto digital**, permitindo que os consumidores visualizem de imediato todas as informações essenciais, no ecrã de um telemóvel, seja na vertical ou na horizontal.

As instituições que concedem o crédito e os intermediários de crédito terão de informar os consumidores, de forma clara e compreensível, sempre que lhes apresentarem **ofertas personalizadas com base no tratamento automatizado de dados pessoais**, de modo que estes possam ter em conta os potenciais riscos nas suas decisões de contratação.

O **direito de livre revogação** apresenta várias alterações. Prevê-se que o prazo para o exercício deste direito termine 12 meses e 14 dias após a celebração do contrato de crédito, se o consumidor não tiver recebido os termos e condições contratuais e as informações nos termos da diretiva. Porém, não existirá limite para o prazo de exercício do direito de livre revogação se o consumidor não tiver sido informado, de forma alguma, acerca do seu direito.

Atentas as consequências significativas decorrentes da instauração de processos de execução, tanto para instituições como para consumidores, a nova diretiva estipula a obrigatoriedade de serem disponibilizados **serviços autónomos de aconselhamento sobre gestão de dívidas**.

Estabelece-se, ainda, que as instituições devem proceder, se for caso disso, a uma **reestruturação adequada antes de iniciarem processos de execução**, com base na avaliação de diversos elementos, como as circunstâncias individuais do consumidor.

Este diploma revoga a atual Diretiva 2008/48/CE, transposta pelo legislador português através do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho. Os Estados-Membros dispõem, agora, de dois anos para adotar e publicar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à nova diretiva.

1. Diretiva 2023/2225/UE, de 18 de outubro.

## 2 Serviços financeiros à distância

Em 28 de novembro de 2023, foi publicada a diretiva europeia relativa aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância<sup>2</sup>.

Esta diretiva altera as atuais regras sobre a contratação de serviços financeiros à distância na União Europeia<sup>3</sup>. Clarifica e **moderniza as normas sobre a prestação de informação pré-contratual e o direito de retratação**, adaptando as regras para a comercialização de serviços financeiros ao contexto digital.

Na prestação de informação pré-contratual, prevê-se, entre outros aspetos, a possibilidade de as instituições apresentarem a informação distribuída por diferentes camadas (*layering*), quando esta seja prestada por via eletrónica, colocando a informação considerada essencial numa primeira camada, mas tendo de ser sempre possível a sua visualização e impressão num único documento.

No âmbito do direito de revogação, e sempre que estiverem em causa contratos celebrados através dos canais digitais, as instituições passam a ter de disponibilizar uma funcionalidade (“**função de retratação**”) que permita ao consumidor manifestar a vontade de resolver livremente o contrato. Esta funcionalidade deve estar permanentemente disponível durante o prazo de retratação e ser apresentada de forma bem visível.

Prevê-se ainda que o **prazo para o exercício do direito de revogação (14 dias) termine 12 meses e 14 dias após a celebração do contrato de crédito**, se o consumidor não tiver recebido os termos e condições contratuais e as informações nos termos estabelecidos pela diretiva. Porém, **não existirá nenhum limite para esse prazo, caso o consumidor não tenha sido informado acerca do seu direito**.

Prevê-se também que as instituições prestem aos consumidores **explicações adequadas** sobre o contrato celebrado à distância, que lhes permitam, designadamente, avaliar se a contratação se adapta à sua situação financeira. Estabelece-se igualmente o direito de os consumidores solicitarem a intervenção humana, caso a instituição utilize ferramentas de informação automatizadas (*roboadvice*), para fornecer essas explicações.

A diretiva vem ainda introduzir **regras para mitigar o risco de as interfaces usadas na celebração de contratos à distância serem concebidas para induzir os utilizadores a fazer escolhas não intencionais e potencialmente prejudiciais (*dark patterns*)**. Neste contexto, devem ser adotadas medidas relativas a, pelo menos, uma das seguintes condutas: (i) dar maior destaque a determinadas escolhas quando é pedida uma decisão aos consumidores; (ii) solicitar reiteradamente que os consumidores façam uma opção que já tenha sido feita, nomeadamente através da exibição de janelas instantâneas que interfiram com a experiência do utilizador; ou (iii) tornar o procedimento de cancelamento de um serviço mais difícil do que o respetivo procedimento de adesão.

Os Estados-Membros da União Europeia dispõem de dois anos para transpor a nova diretiva.

2. Diretiva – UE – 2023/2673 – EN – EUR-Lex (europa.eu).

3. Previstas na Diretiva 2002/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores (Diretiva – 2002/65 – EN – EUR-Lex (europa.eu)). Esta Diretiva foi transposta para o ordenamento jurídico português através do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio.

## 3 Serviços de pagamento e acesso a dados financeiros

### 3.1 Serviços de pagamento no mercado interno

No dia 28 de junho de 2023, a Comissão Europeia apresentou duas novas propostas legislativas — a Diretiva relativa aos serviços de pagamento e aos serviços de moeda eletrónica no mercado interno 3 (DSP3)<sup>4</sup> e o Regulamento sobre os serviços de pagamento no mercado interno (PSR)<sup>5</sup>.

A DSP3 contempla somente as regras relativas ao acesso e à supervisão da atividade de prestação de serviços de pagamento e de moeda eletrónica por instituições de pagamento (deixa de existir a categoria de instituições de moeda eletrónica). No essencial, baseia-se em grande medida em muitas das previsões já constantes do título II da DSP2<sup>6</sup>, destacando-se a inclusão de disposições relativas (i) aos operadores de caixas automáticos que não disponibilizam contas de pagamento, nem prestam outros serviços de pagamento e (ii) aos comerciantes que, nas respetivas lojas físicas de retalho, disponham de serviços de levantamento de numerário, independentemente de o cliente realizar uma compra nesses estabelecimentos.

Por sua vez, e com vista a reforçar a confiança e a segurança dos utilizadores nos pagamentos, a incrementar a competitividade do *openbanking* e a melhorar o acesso às contas e aos sistemas de pagamento, o PSR vem elencar as regras de conduta aplicáveis à comercialização de serviços de pagamento e de moeda eletrónica. No essencial, o PSR contempla requisitos uniformes relativos à prestação de serviços de pagamento e da moeda eletrónica, incluindo (i) regras quanto à transparência das condições e dos requisitos de informação, e (ii) direitos e obrigações dos utilizadores de serviços de pagamento e da moeda eletrónica, no âmbito da prestação desses serviços.

Com vista a reforçar a confiança nos sistemas de pagamento, o PSR vem prever a disponibilização, de forma gratuita, do serviço de IBAN *check* relativamente a transferências a crédito<sup>7</sup>. Assim, os prestadores de serviços de pagamento passam a assegurar a verificação de discrepâncias entre o nome e o identificador único (IBAN) de um beneficiário previamente à execução de uma transferência.

No que concerne ao reforço da segurança e à prevenção da fraude, assinalam-se **novas regras** quanto: (i) à aplicação da **autenticação forte** (e.g. o acesso a informação sobre contas de pagamento foi adicionado ao elenco das operações sujeitas a aplicação de autenticação forte), e (ii) à **responsabilidade dos prestadores de serviços de pagamento por operações de pagamento não autorizadas**, pela incorreta aplicação do serviço de IBAN *check* e, ainda, por operações de pagamento autorizadas no contexto de representação fraudulenta do prestador de serviços de pagamento (e.g., situações em que um consumidor autoriza operações de pagamento na sequência de um contacto por um terceiro que se faz passar pelo prestador de serviços de pagamento).

4. EUR-Lex – 52023PC0366 – EN – EUR-Lex (europa.eu).

5. EUR-Lex – 52023PC0367 – EN – EUR-Lex (europa.eu).

6. Diretiva (UE) 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.

7. Salienta-se que o REGULAMENTO (UE) 2024/886, do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de março de 2024, que altera os Regulamentos (UE) n.º 260/2012 e (UE) 2021/1230 e as Diretivas 98/26/CE e (UE) 2015/2366 no que diz respeito às transferências a crédito imediatas em euros, publicado em 19/03/2024, já prevê o dever de verificação do beneficiário no caso de transferências a crédito.

De acordo com a proposta, os prestadores de serviços de pagamento passam também a ter de **alertar os clientes bancários, por todos os meios adequados, sobre novas formas de fraude** em matéria de pagamentos, tendo em especial atenção os grupos de clientes mais vulneráveis.

O PSR vem também consagrar **novos deveres de informação** dos prestadores de serviços de pagamento, nomeadamente (i) a indicação do tempo estimado para a receção de transferências/envio de fundos por prestadores de serviços de pagamento do beneficiário que se encontrem fora da União Europeia e (ii) a estimativa dos encargos com a conversão de moeda.

Num contexto de significativa inovação tecnológica, o PSR tem ínsita também uma preocupação de **prevenção da exclusão financeira digital**. Os prestadores de serviços de pagamento devem assegurar que todos os clientes, incluindo as pessoas com deficiência, os idosos, as pessoas com competências digitais limitadas e as pessoas que não têm acesso a canais ou instrumentos de pagamento digitais, disponham, pelo menos, de um meio adaptado à sua situação específica, que lhes permita efetuar a autenticação forte do cliente.

## 3.2 Acesso a dados financeiros

No âmbito do pacote legislativo europeu relativo aos serviços de pagamento e do acesso aos dados financeiros, a Comissão publicou também uma Proposta de Regulamento relativa a um quadro de acesso aos dados financeiros (*open finance*)<sup>8</sup>, também designada pela abreviatura FIDA.

Tendo a DSP2 introduzido um conjunto de disposições relativas ao acesso e à partilha de dados de pagamentos dos clientes detidos pelos prestadores de serviços de pagamento (*open banking*), o FIDA estabelece a **obrigação de fornecer o acesso e a partilha dos demais dados financeiros dos clientes**.

Esta Proposta de Regulamento abrange não só os dados que são transmitidos pelo próprio cliente, como os que resultam das interações com os seus prestadores de serviços financeiros, **incluindo dados relativos aos empréstimos, produtos de poupança, de investimento, pensões profissionais e pessoais e seguros não vida, bem como ainda criptoativos**.

Estão, porém, **excluídos do âmbito de aplicação do FIDA alguns dados considerados sensíveis**, nomeadamente, os recolhidos no âmbito da avaliação de solvabilidade de pessoas singulares. Sobre este aspeto, a EBA deverá elaborar orientações que auxiliem na definição do perímetro de utilização desta categoria de dados.

O FIDA prevê que **os clientes possam controlar o acesso aos seus dados e a finalidade do seu tratamento**, através da criação de painéis de autorização (*permission dashboards*). Desta forma, os clientes poderão gerir as autorizações que forneceram aos utilizadores dos dados.

Por último, o FIDA prevê a criação de um regime de autorização e registo para os prestadores de serviços de informação financeira.

8. EUR-Lex – 52023PC0360 – EN – EUR-Lex (europa.eu).

### 3.3 Mercados de criptoativos

No dia 9 de junho de 2023, foi publicado o Regulamento relativo aos Mercados de Criptoativos (Regulamento MiCA), que tinha sido anunciado no âmbito do Pacote “Financiamento Digital” da Comissão Europeia<sup>9</sup>.

Este Regulamento procura acomodar e **regular os riscos relacionados com criptoativos** emergentes para os consumidores, incidindo, nomeadamente, sobre a emissão de criptofichas referenciadas a ativos e de criptofichas de moeda eletrónica.

**Não são abrangidos** por este Regulamento os designados *non-fungible tokens* ou “NFTs”, ou seja, os ativos digitais que representam objetos reais como arte, música e vídeos, nem as finanças descentralizadas (conhecidas por “DeFi”). Também os **criptoativos sem emitente identificável** (como é o caso da bitcoin) não são abrangidos pelo referido Regulamento.

O Regulamento MiCA regulará também a autorização e a atividade dos prestadores de serviços de criptoativos, isto é, entidades que prestem, a título profissional, um ou mais serviços de criptoativos a clientes, como sejam a custódia e administração de criptoativos em nome de clientes, a troca de criptoativos por fundos, troca de criptoativos por outros criptoativos e a colocação de criptoativos. Os prestadores de serviços de criptoativos que prestem serviços quanto a criptoativos sem emitente identificável são também abrangidos pelo âmbito do presente Regulamento.

Este Regulamento entrou em vigor a 29 de junho de 2023. As normas relativas à emissão de criptofichas referenciadas a ativos e de criptofichas de moeda eletrónica aplicar-se-ão a partir de 30 de junho de 2024. Já as restantes normas, nomeadamente as relativas a serviços de criptoativos, aplicar-se-ão a partir de 30 de dezembro de 2024.

## 4 Depósitos estruturados

A Comissão Europeia lançou, em 24 de maio de 2023, a **Retail Investment Strategy**, através da qual se propõe alterar um conjunto de atos legislativos europeus em matéria de instrumentos financeiros, incluindo o Regulamento sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (Regulamento PRIIPs) e a Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II). As **alterações propostas incluem** a modificação de normas que regulam a criação e a comercialização de **depósitos estruturados**<sup>10</sup>.

No que respeita ao Regulamento PRIIPs, a Comissão propõe a introdução de uma secção intitulada “**Síntese do Produto**”, no topo do Documento de Informação Fundamental (DIF), que visa resumir e destacar as principais informações sobre o tipo de produto, os seus custos e o nível de risco. É dada preferência à disponibilização do DIF em formato eletrónico, estabelecendo-se, todavia, que o cliente pode solicitar gratuitamente às instituições uma versão em papel. Existem, ainda, normas sobre a **adaptação do DIF à visualização em dispositivos digitais** (como *smartphones* e *tablets*), designadamente a possibilidade do consumidor expandir o texto das secções do documento, através dos títulos das diferentes secções (*layering*).

9. Regulamento – 2023/1114 – EN – EUR-Lex (europa.eu).

10. Os depósitos estruturados são depósitos a prazo cuja remuneração está associada, total ou parcialmente, à evolução de instrumentos financeiros ou de variáveis económicas ou financeiras relevantes, como, por exemplo, o preço de uma ação ou de um cabaz de ações, o valor de índices acionistas ou a cotação de taxas de câmbio. Estes depósitos estão sujeitos à supervisão do Banco de Portugal.

Relativamente à DMIF II, em termos de transparência de informação, é **reforçado o princípio do melhor interesse do cliente** (*best interest of the client*) e exige-se ainda que sejam incluídos alertas de risco adequados nas informações relativas a produtos de risco particularmente elevado.

No que concerne à categorização dos clientes, a proposta introduz **alterações à qualificação dos investidores profissionais**, através da redução do critério da riqueza e permitindo que o cliente possa apresentar um comprovativo de formação que ateste a sua compreensão dos produtos em causa e dos riscos que estes acarretam.

A proposta inclui ainda (i) uma proibição dos incentivos no âmbito da gestão de carteiras e da prestação de serviços de receção e transmissão de ordens ou de execução das mesmas, (ii) normas de proteção contra comunicações e práticas comerciais enganosas, e (iii) requisitos adicionais em matéria de conhecimentos e competências.

## 5 Outras iniciativas de proteção do consumidor de serviços financeiros

Em 29 de maio de 2023 foi publicada a Lei n.º 24/2023, que veio trazer novas regras que reforçam os direitos dos consumidores e estabelece proibições e limites à cobrança de despesas e comissões.

Nos contratos de crédito à habitação e hipotecário, as instituições passam a estar obrigadas a entregar aos clientes uma simulação do impacto que cada produto ou serviço financeiro adquirido em conjunto com o crédito, tem na prestação e não podem fazer depender a renegociação dos contratos, da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, ainda que de forma facultativa.

Na avaliação de imóveis, as instituições de crédito têm de disponibilizar aos clientes o relatório de avaliação do imóvel no prazo de dez dias após a receção do mesmo por parte do perito avaliador, estando ainda previstas regras para a possibilidade de utilização do relatório de avaliação em processos de contratação de crédito junto de outras instituições.

No âmbito das medidas destinadas a mitigar os efeitos do incremento das taxas de juro nos contratos de crédito para habitação própria e permanente, foi clarificado que o alargamento do prazo de amortização dos contratos de crédito à habitação, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, não está sujeito às restrições quanto à maturidade dos empréstimos estabelecidas na recomendação macroprudencial do Banco de Portugal.

No resgate de planos de poupança, veio prever-se a possibilidade do seu resgate antecipado, através dos mesmos canais disponibilizados para a respetiva subscrição e reforço, sem qualquer penalização para efeitos de reembolso antecipado de contratos de crédito para habitação própria e permanente, até ao limite anual de 12 vezes o Indexante dos Apoios Sociais (em 2023, o limite anual ascendeu a 5765,16 euros).

De acordo com as regras aplicáveis, as instituições deixam de poder cobrar um conjunto de comissões, nomeadamente: (i) comissões associadas ao processamento das prestações em contratos de crédito à habitação e hipotecário e em contratos de crédito aos consumidores celebrados até 30 de dezembro de 2020, estendendo-se, assim, esta proibição a todos os contratos de crédito vigentes; (ii) comissões por fotocópias de documentos que respeitem ao cliente e pela emissão de segunda via de extratos bancários ou outros documentos; e (iii) comissões pela alteração da titularidade de conta de depósito à ordem, motivado por circunstâncias específicas, como por exemplo, o divórcio ou morte de um dos titulares.

Por outro lado, as instituições ficam ainda obrigadas a observar diversos limites na cobrança de comissões, como por exemplo: (i) não podem cobrar mais do que uma comissão por incumprimento, por mês, quando estejam em causa prestações relativas a contratos de crédito distintos, garantidos por uma mesma garantia; e (ii) nos contratos de crédito à habitação e hipotecário, só poderão cobrar uma única comissão pela análise e decisão de pedido de concessão de crédito, sem prejuízo da cobrança de comissões ou despesas relacionadas com a avaliação do imóvel.

Quanto às despesas associadas à emissão da declaração que comprova a extinção da dívida (distrato), apenas podem ser cobradas, quando os clientes prestem o seu consentimento para o cancelamento do registo de hipoteca por via eletrónica ou quando subscrevam o documento de cancelamento de registo de hipoteca na presença de funcionário do serviço de registo quando é feito esse pedido.

Por fim, também o regime dos serviços mínimos bancários sofreu alterações, na medida em que o limite anual de transferências interbancárias incluído na conta de serviços mínimos bancários passou para 48, quando efetuadas através de *homebanking* ou de aplicações próprias das instituições, tendo sido emitida nova regulamentação<sup>11</sup>, atualizando o conteúdo dos documentos informativos sobre a conta de serviços mínimos bancários.

11. Instrução do Banco de Portugal n.º 19/2023.





---

## III Supervisão das instituições financeiras

- 1 Publicidade
- 2 Conta de serviços mínimos bancários
  - 3 Contas e serviços de pagamento
    - 4 Depósitos estruturados
    - 5 Crédito aos consumidores
    - 6 Crédito à habitação e hipotecário
- 7 Prevenção e gestão do incumprimento
  - 8 Reclamações dos clientes bancários
- 9 Atuação supervisyva e sancionamento das irregularidades



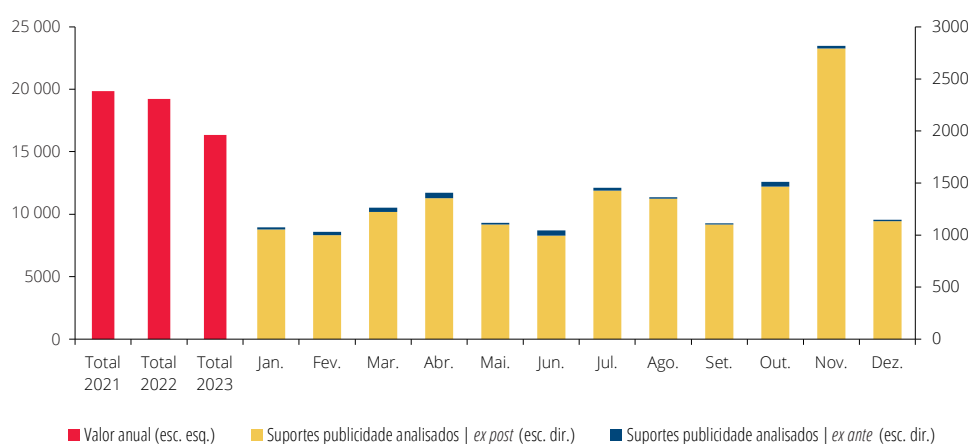
# 1 Publicidade

## 1.1 Análise de suportes

Foram fiscalizados 16 338 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, divulgados por 56 instituições financeiras<sup>1</sup>. Destes suportes, 15 991 (98%) foram analisados após a sua difusão pública, 150 foram objeto de parecer prévio solicitado pelas instituições e 197, relativos a depósitos estruturados, foram submetidos a aprovação prévia, nos termos legais.

Os suportes de publicidade difundidos pelas instituições diminuíram 15% face a 2022.

Gráfico III.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2021-2023



Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos suportes analisados fazia publicidade a produtos de crédito aos consumidores (74% do total), com destaque para o cartão de crédito (47%), pese embora a redução que se verificou face a 2022 (menos 16%).

Os suportes de publicidade envolvendo a promoção de crédito automóvel e crédito pessoal foram os que registaram quebras mais acentuadas (-45% e -25%, respetivamente).

A publicidade a depósitos bancários e a crédito à habitação aumentou num contexto de subida das taxas de juro.

Os suportes de publicidade a depósitos bancários aumentaram 92,6% e a publicidade a crédito à habitação cresceu 40,8%.

Pela importância que assumem na publicidade a crédito aos consumidores, e a cartão de crédito, em particular, os cartazes e folhetos divulgados no interior de espaços de comercialização, como sejam os balcões das instituições financeiras ou os pontos de venda de intermediários de crédito, representaram mais de metade do total de suportes analisados para este tipo de produto de crédito.

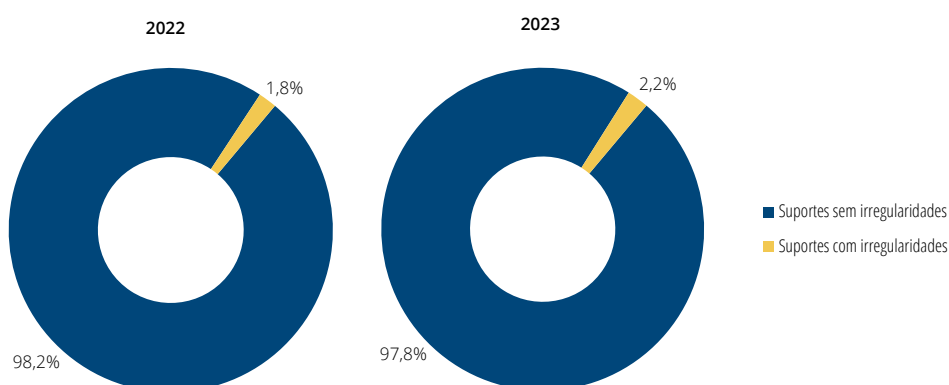
1. A fiscalização dos suportes de publicidade que promovem a atividade de intermediação de crédito é apresentada no capítulo 3 da parte IV.

O peso dos suportes divulgados através de canais digitais aumentou face a 2022 (11,6%), passando a envolver quase metade do total dos suportes analisados (47,8%), com destaque para a publicidade nos *sites* das instituições e *banners* disponíveis na internet, emails e redes sociais.

## 1.2 Incumprimentos detetados

Nos 15 991 suportes analisados, foram detetadas irregularidades e incumprimento das normas em vigor em 345 (2,2% do total), o que compara com 1,8% em 2022.

**Gráfico III.1.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2022-2023**

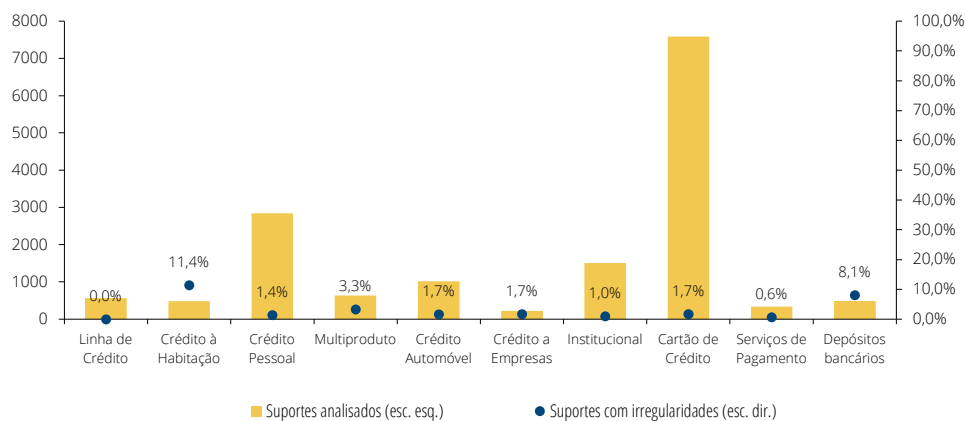


Fonte: Banco de Portugal.

Os suportes relativos a crédito à habitação foram os que apresentaram a maior percentagem de incumprimentos (em 11,4% destes suportes), seguindo-se os suportes que promovem depósitos bancários (8,1% com incumprimentos).

O canal de difusão onde mais frequentemente se identificam incumprimentos são os cartazes de exterior (20% dos suportes), seguido dos canais televisão, rádio e imprensa (3,0% em média) e dos canais digitais (2,6%).

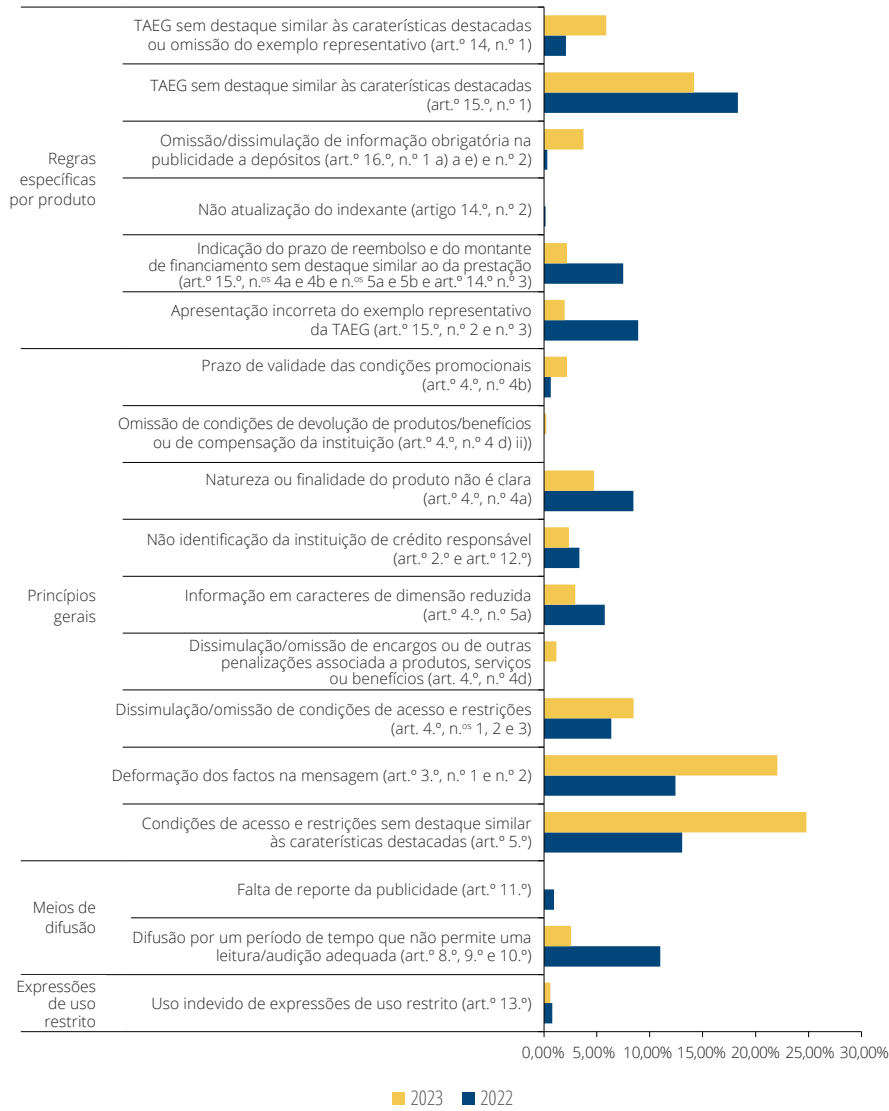
**Gráfico III.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2023**



Fonte: Banco de Portugal.

Os incumprimentos mais frequentes foram a apresentação de condições de acesso e restrições a produtos bancários sem destaque similar às características que as instituições destacaram desses produtos e a prestação de informação incorreta ou incompleta sobre as características dos produtos e serviços, potencialmente geradora de deformação dos factos na mensagem publicitária. Detetou-se, também, com frequência a apresentação da TAEG nos suportes de publicidade a crédito aos consumidores sem destaque similar às características que as instituições destacaram desses produtos.

Gráfico III.1.4 • Publicidade | Principais incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2022–2023



Fonte: Banco de Portugal.

Foram emitidas 85 determinações específicas e seis recomendações dirigidas às 31 instituições responsáveis pelos 345 suportes de publicidade em que se identificaram irregularidades.

#### Quadro III.1.1 • Publicidade | Determinações específicas e recomendações | 2023

Matérias	Número	Suportes alterados	Entidades abrangidas
<b>Produtos e serviços</b>	84	330	30
Crédito aos consumidores	43	188	18
Crédito hipotecário	8	55	5
Crédito a empresas	1	4	1
Depósitos	18	60	12
Multiproduto	13	21	8
Serviços de pagamento	1	2	1
<b>Institucional</b>	7	15	6
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>345</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2023, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 31 instituições.

## 2 Conta de serviços mínimos bancários

### 2.1 Ações de inspeção

Realizaram-se ações de inspeção às práticas de comercialização da conta de serviços mínimos de 96 instituições.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- **A correta disponibilização dos serviços e operações englobados na conta de serviços mínimos bancários (SMB).**  
Avaliou-se se as instituições disponibilizavam todos os serviços que, de acordo com o disposto na lei, estão associados à conta de SMB. Não foram identificadas irregularidades na atuação dessas instituições.
- **As características do cartão de débito associado à conta de serviços mínimos bancários.**  
Avaliou-se as características do cartão de débito disponibilizado com a conta de SMB, tendo-se verificado que apenas uma instituição apresentava irregularidades nesta matéria.
- **As características dos serviços e operações englobados na conta de serviços mínimos bancários (excluindo cartão de débito).**  
Avaliou-se os serviços prestados ao abrigo do regime de serviços mínimos bancários, tinham características específicas que resultassem em condições mais restritivas para a sua utilização do que as existentes nos mesmos serviços quando prestados fora do âmbito da conta de SMB. Não foram identificadas irregularidades.
- **O cumprimento do limite máximo de comissões e despesas pela prestação de serviços mínimos bancários.**  
Detetou-se a existência de irregularidades em 88 instituições, nomeadamente pela cobrança de comissões pela prestação de serviços disponibilizados na conta de SMB, já abrangidos, por isso, pela comissão de manutenção desta conta.

- A conformidade da cobrança de comissões por transferências realizadas através de aplicações de pagamento operadas por terceiros.

Avaliou-se a cobrança de comissões associadas a transferências realizadas através de aplicações de pagamento operadas por terceiros. Detetou-se que em 74 instituições, a contabilização das transferências incluídas na comissão de manutenção da conta de SMB incumpria a legislação em vigor.

- A restituição de comissões e outros encargos pagos antecipadamente.

Foram analisadas as práticas relativas à substituição do cartão de débito aquando da conversão da conta de depósito à ordem em conta de SMB. Observou-se que em 11 instituições as comissões de disponibilização de cartão de débito, pagas antecipadamente antes da conversão, não eram devolvidas na parte proporcional ao tempo decorrido a partir da data de conversão da conta.

## 2.2 Incumprimentos detetados

Foram emitidas 347 determinações específicas dirigidas a 91 instituições para correção das irregularidades detetadas.

### Quadro III.2.1 • Conta de Serviços Mínimos Bancários | Determinações específicas | 2023

	Determinações específicas	
	Número	Instituições abrangidas
Caraterísticas do cartão de débito associado à conta de serviços mínimos bancários	1	1
Cobrança de comissões por transferências realizadas através de aplicações de pagamento operadas por terceiros	148	74
Limite máximo de comissões e despesas pela prestação de serviços mínimos bancários	176	88
Restituição de comissões e outros encargos pagos antecipadamente	22	11
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2023, foram dirigidas determinações específicas a 91 instituições.

## 3 Contas e serviços de pagamento

### 3.1 Ações de inspeção

#### 3.1.1 Extrato de Comissões

O Banco de Portugal acompanhou a implementação das determinações específicas emitidas a 13 instituições relativas aos deveres de informação sobre o comissionamento da conta de depósito e dos serviços de pagamento. Foi avaliada, em particular, a informação do extrato de comissões e a utilização de terminologia harmonizada para identificação das comissões aplicadas.

O Banco de Portugal concluiu que as instituições cumpriram as medidas emitidas.

### 3.1.2 Contas de Pagamento

O Banco de Portugal realizou uma inspeção à distância a uma nova instituição de pagamentos para avaliar o cumprimento dos deveres relativos ao preçário, práticas de comissionamento e transparência de informação.

Nesta inspeção detetou-se a cobrança de comissões sem um serviço efetivamente prestado ao cliente, irregularidades na utilização de terminologia harmonizada, na prestação da informação sobre as características dos produtos comercializados e sobre elementos relevantes associados à sua utilização, bem como na informação obrigatória prestada através do Documento de Informação sobre Comissões (DIC), Folheto de Comissões e Despesas (FCD) e Glossário.

Foram emitidas oito determinações específicas dirigidas a uma instituição para correção das irregularidades identificadas.

### 3.1.3 Cartões de Pagamento

Realizou-se uma ação de inspeção a uma instituição que incidiu sobre a comercialização de cartões de pagamento através de canais digitais, tendo sido identificadas irregularidades e insuficiências no cumprimento das normas em vigor. Não se encontrava assegurada a utilização da terminologia harmonizada na prestação de informação sobre comissões, nem estava assegurada a apresentação da informação sobre as características desses produtos com o destaque adequado, por existir um desequilíbrio entre os encargos e os benefícios associados a estes produtos e por o cliente bancário não ser devidamente informado quanto às fases que teria de percorrer durante o processo de contratação dos produtos.

Foram emitidas uma determinação específica e três recomendações, tendo em vista sanar as irregularidades e insuficiências identificadas.

## 3.2 Incumprimentos detetados

Foram emitidas 12 determinações específicas e recomendações dirigidas a duas instituições para correção das irregularidades e insuficiências detetadas.

### Quadro III.3.1 • Contas e serviços de pagamento | Determinações específicas e recomendações | 2023

	Determinações específicas e recomendações	
	Número	Instituições abrangidas
Comissões e outros encargos	3	1
Disponibilização do DIC	1	1
Disponibilização de glossário	1	1
Disponibilização de informação de carácter geral	4	2
Disponibilização de informação completa e atualizada no folheto de comissões e despesas	1	1
Utilização de terminologia harmonizada na prestação de informação sobre comissões	2	2
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2023, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a duas instituições.



## 4 Depósitos estruturados

### 4.1 Análise dos DIF

Foi avaliada a conformidade dos DIF de 100 depósitos estruturados remetidos por 11 instituições, com destaque para a informação neles prestada sobre os indicadores de risco e de custo e os cenários de desempenho esperado de cada um dos depósitos.

#### ⋮ Solicitadas alterações nos DIF de 82 depósitos estruturados.

Após a introdução das alterações solicitadas às instituições, os DIF que estavam em conformidade com os requisitos legais e regulamentares foram publicados no PCB.

### 4.2 Verificação das taxas de remuneração pagas

As taxas de remuneração dos 55 depósitos estruturados que se venceram em 2023 foram analisadas, avaliando-se o seu apuramento de acordo com a forma de cálculo da remuneração descrita no respetivo DIF e, posteriormente, divulgadas no PCB.

#### Caixa 1 • O mercado dos depósitos estruturados em 2023

Os depósitos estruturados são depósitos a prazo cuja remuneração depende, total ou parcialmente, da evolução de instrumentos financeiros ou de variáveis económicas ou financeiras relevantes (e.g., ações, índices acionistas, preços de matérias-primas).

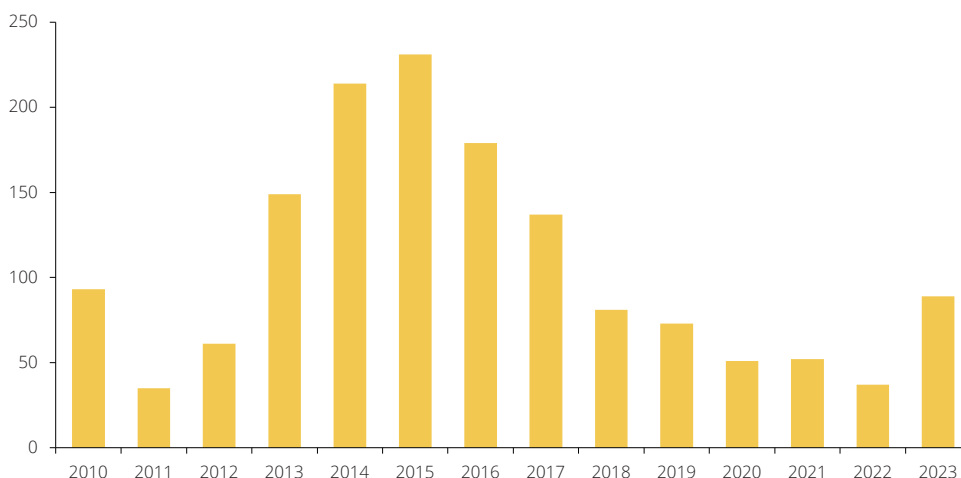
#### ⋮ A oferta de depósitos estruturados aumentou em 2023, contrariando a diminuição verificada desde 2015.

Foram comercializados 89 depósitos estruturados<sup>2</sup>, mais 52 do que em 2022, o que corresponde a um crescimento de 140,5%. Este aumento da oferta resulta do acréscimo de depósitos comercializados pela maioria das instituições que já ofereciam este tipo de depósitos e do aumento do número de instituições que comercializaram depósitos estruturados (de seis em 2022 para dez instituições em 2023).

O aumento significativo da oferta de depósitos estruturados ocorre num contexto de subida pronunciada do nível geral das taxas de juro. A subida das taxas de juro reduz o custo que as instituições suportam com a estruturação deste tipo de produto, designadamente da respetiva componente de capital, permitindo-lhes aumentar a gama e a atratividade das estruturas de remuneração que podem oferecer aos seus clientes, o que se refletiu num maior número de depósitos estruturados comercializados em 2023.

2. O número de depósitos estruturados comercializados (89) difere do número de DIF fiscalizados (100), uma vez que sete dos depósitos fiscalizados em 2023 não foram comercializados por iniciativa da instituição e outros sete foram comercializados apenas em 2024; por outro lado, três dos depósitos comercializados em 2023 foram fiscalizados em 2022.

**Gráfico C1.1 • Número de depósitos estruturados comercializados | 2010-2023**

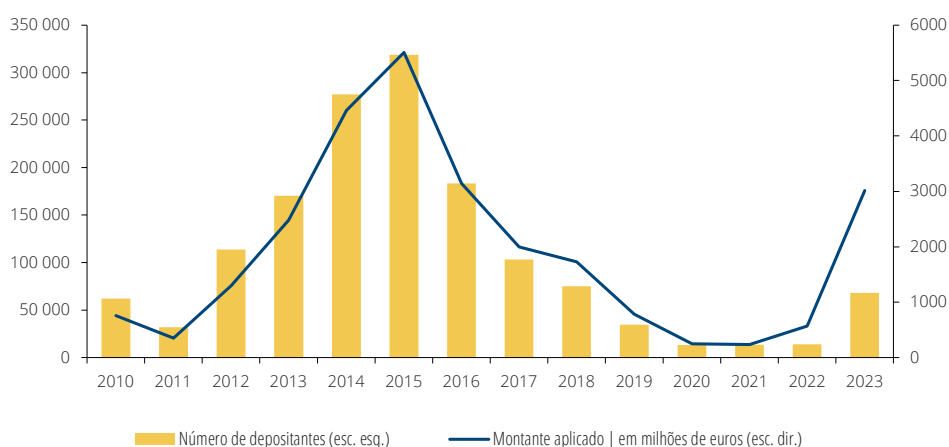


Fonte: Banco de Portugal.

• O montante aplicado em depósitos estruturados aumentou de forma significativa.

A procura por depósitos estruturados, medida pelo montante aplicado, aumentou pelo segundo ano consecutivo, com um acréscimo expressivo em 2023. Foram aplicados 3013,2 milhões de euros em depósitos estruturados, o que corresponde a um crescimento de 430,3% face a 2022. O número de depositantes aumentou pelo terceiro ano consecutivo e fixou-se em 68 181, mais 380,6% do que em 2022.

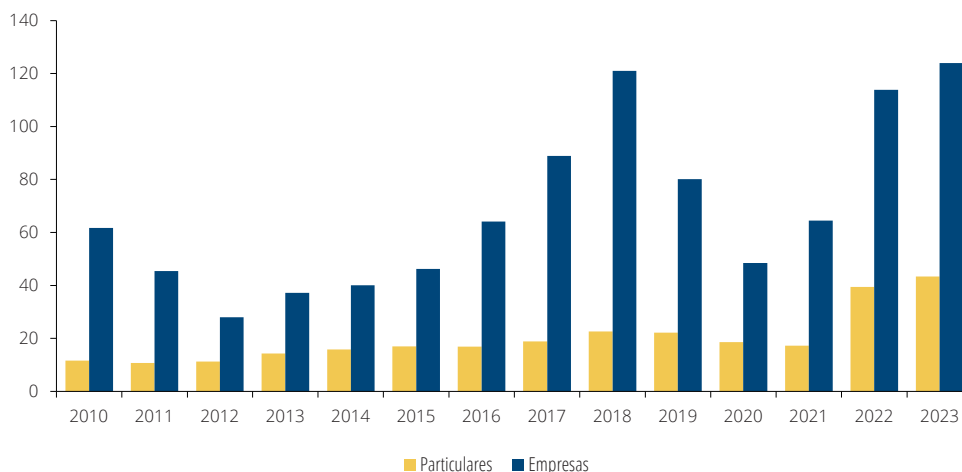
**Gráfico C1.2 • Número de depositantes e montante aplicado em depósitos estruturados | 2010-2023**



Fonte: Banco de Portugal. | Notas: O número de depositantes corresponde ao número de subscrições em depósitos estruturados, sendo que o mesmo cliente pode efetuar várias subscrições. Nos depósitos constituídos em moeda distinta do euro, os montantes depositados foram convertidos em euros com base nas taxas de câmbio.

O montante médio aplicado por depositante aumentou, tanto nos clientes particulares como nos empresariais. O montante médio depositado foi de 44 194 euros em 2023, o valor mais alto desde 2010, e mais 10,4% do que em 2022. Os clientes particulares depositaram, em média, 43 401 euros e os clientes empresariais 123 985 euros, mais 10% e mais 8,9% do que em 2022, respetivamente.

**Gráfico C1.3 • Montante médio aplicado por depósito estruturado | Milhares de euros | 2010-2023**

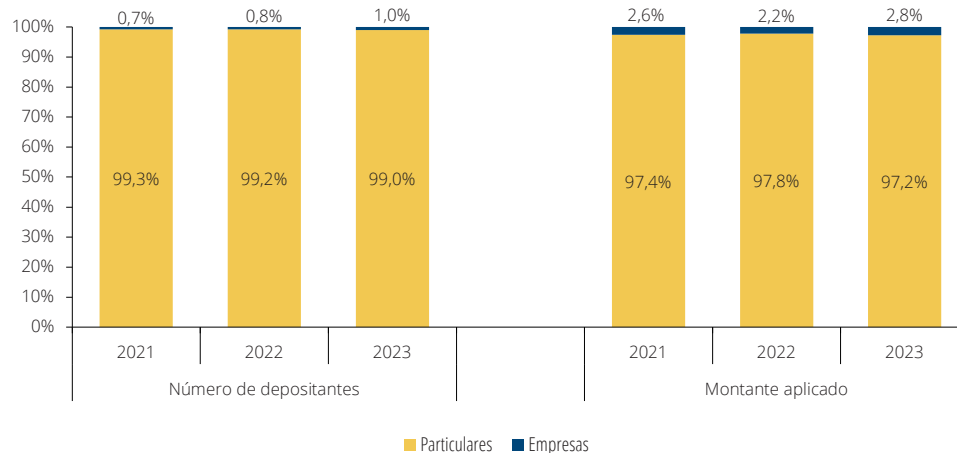


Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número de depositantes corresponde ao número de subscrições em depósitos estruturados, sendo que o mesmo cliente pode efetuar várias subscrições.

### A generalidade dos depósitos estruturados continuou a ser subscrita por clientes particulares.

Em 2023, à semelhança de anos anteriores, a maioria (99%) dos depositantes eram clientes particulares e foram responsáveis por 97,2% dos montantes aplicados nestes depósitos.

**Gráfico C1.4 • Distribuição do número de depositantes e do montante aplicado, por tipo de depositante | 2021-2023**



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número de depositantes corresponde ao número de subscrições em depósitos estruturados, sendo que o mesmo cliente pode efetuar várias subscrições.

## A remuneração dos depósitos estruturados esteve maioritariamente associada à evolução do mercado acionista.

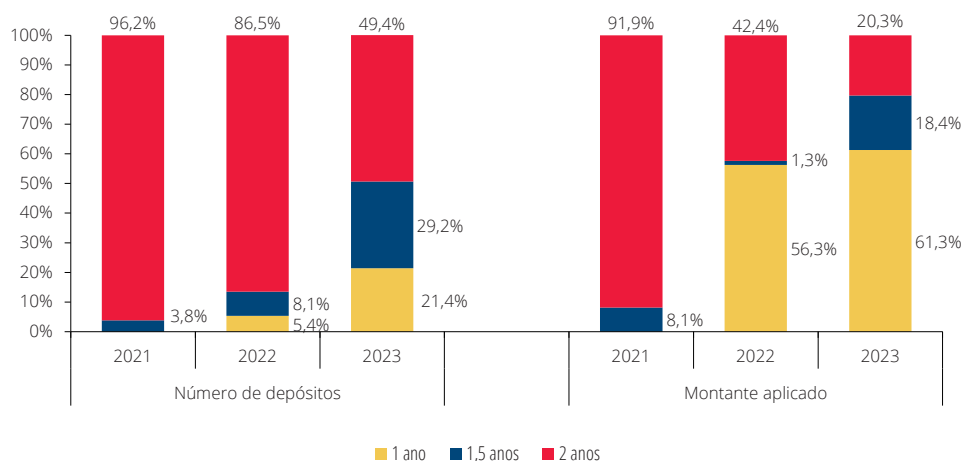
A maioria (cerca de 96%) dos depósitos estruturados comercializados em 2023 tinha a remuneração associada à evolução do mercado acionista (100% em 2022). Destes, 85,7% teve como referência a evolução de um cabaz de ações, 12,7% um índice acionista e 1,6% uma ação. Nos restantes depósitos, a remuneração encontrava-se associada ao mercado monetário (2%) e a matérias-primas (2%).

Todos os depósitos estruturados comercializados em 2023 estavam denominados em euros, à semelhança do que ocorreu em 2022.

## Quase metade dos depósitos estruturados tinha prazo de dois anos.

Os depósitos estruturados comercializados com prazo de dois anos continuaram a ser predominantes, contudo com redução do seu peso relativo, de 96,2% em 2021 e 86,5% em 2022, para 49,4% em 2023. Apesar da predominância dos depósitos comercializadas com prazo de dois anos, o montante aplicado neste prazo correspondeu a 20,3% do total (91,9% em 2021 e 42,4% em 2022). A maioria (61,3%) do montante foi aplicado em depósitos com prazo de um ano, o que compara com 56,3% em 2022 e 0% em 2021.

**Gráfico C1.5 • Distribuição do número de depósitos estruturados e do montante aplicado, por prazo de vencimento | 2021-2023**



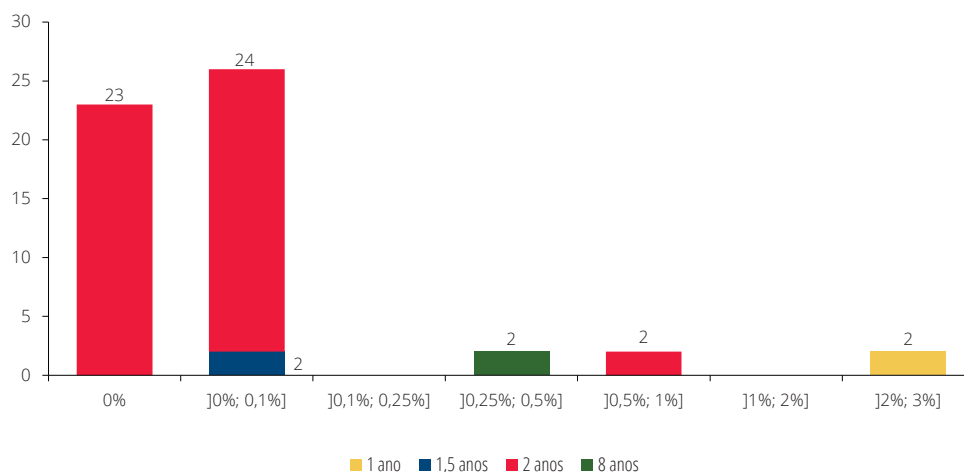
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O prazo máximo de dois anos na comercialização de depósitos estruturados está relacionado com orientações transmitidas pelo Banco de Portugal às instituições de crédito desde 2016 num contexto em que as instituições não permitem a mobilização antecipada destes depósitos.

## A maioria dos depósitos vencidos pagou uma TANB igual ou inferior a 0,1%.

Dos 55 depósitos estruturados vencidos em 2023, a totalidade tinha a remuneração associada à evolução do mercado acionista. A maioria (89,1%) tinha maturidade de dois anos. Venceram-se ainda dois depósitos com maturidade de um ano, dois de um ano e meio e dois de oito anos.

Dos depósitos vencidos, a maioria (89,1%) pagou uma taxa anual nominal bruta (TANB) igual ou inferior a 0,1%. Os restantes depósitos apresentaram uma TANB entre 0,25% e 3%.

**Gráfico C1.6 • Número de depósitos estruturados vencidos, por prazo de vencimento e TANB | 2023**



Fonte: Banco de Portugal.

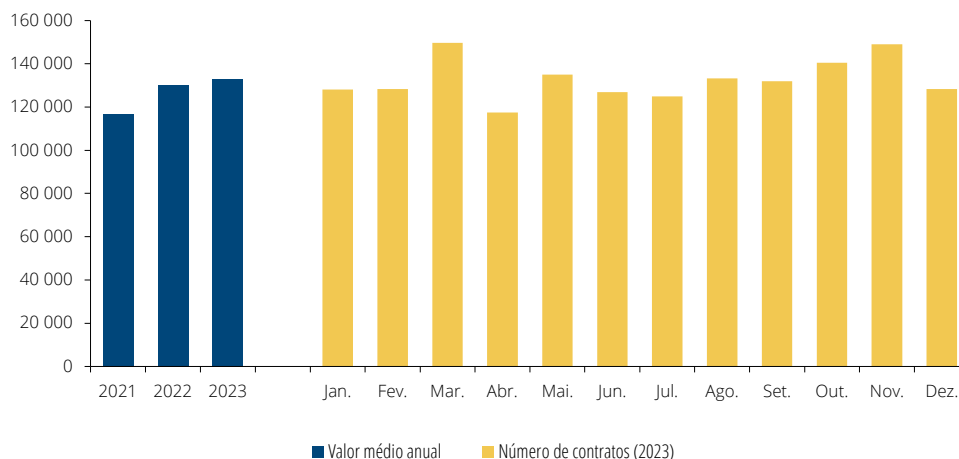
## 5 Crédito aos consumidores

A observância das regras aplicáveis ao comissionamento dos contratos de crédito aos consumidores, em vigor desde 1 de janeiro de 2021, as práticas na contratação de crédito pessoal e automóvel e a comercialização destes produtos de crédito nos canais digitais foram as principais matérias abrangidas pelas ações de fiscalização desenvolvidas em 2023.

### 5.1 Análise da informação reportada sobre contratos

O Banco de Portugal avaliou o cumprimento pelas instituições dos limites máximos em vigor para a taxa anual de encargos efetiva global (TAEG)<sup>3</sup> aquando do reporte mensal de informação sobre os contratos de crédito aos consumidores (i.e., crédito pessoal, automóvel e *revolving*) celebrados no mês anterior.

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

**Gráfico III.5.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2021-2023**

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Foram reportados 1 593 930 contratos em 2023.

Em 2023, esta avaliação incidiu sobre 1 593 930 contratos reportados por 55 instituições, o que corresponde a uma média de cerca de 132,8 mil contratos por mês<sup>4</sup>. O número de contratos celebrados em 2023 representa um aumento de 1,9%, face a 2022.

Foram detetados 2079 contratos de cinco instituições com indícios de incumprimento dos limites máximos aplicáveis às TAEG, tendo de imediato sido solicitada informação às instituições para averiguação desses indícios.

## 5.2 Análise a minutas de contratos

Na sequência da análise de minutas de contratos de crédito automóvel, reportadas ao abrigo da Instrução n.º 24/2010, verificou-se que, após a intervenção do Banco de Portugal, cinco instituições procederam à substituição de minutas de contratos de crédito, de forma a sanarem os incumprimentos ao quadro legal aplicável ao crédito aos consumidores, nomeadamente no âmbito dos deveres de informação contratual.

## 5.3 Ações de inspeção

### 5.3.1 Práticas na contratação de crédito pessoal e automóvel

Realizaram-se ações de inspeção às práticas de contratação de crédito pessoal e automóvel de 96 instituições.

Nestas ações de inspeção foi avaliada:

- A classificação da categoria de crédito de acordo com as características da operação.

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

A classificação incorreta da categoria de operações de crédito, relevante designadamente para aplicação dos limites máximos da TAEG, foi identificada em 72 instituições, nomeadamente, crédito automóvel para viaturas novas indevidamente classificado como para viaturas usadas e contratos de crédito consolidado classificados em categoria distinta.

- A venda associada de **produtos de crédito com outros produtos e serviços financeiros**.

O incumprimento das normas que enquadram as vendas associadas facultativas no âmbito da celebração de contratos de crédito, nomeadamente quanto à exigência de abertura ou manutenção de uma conta de depósito à ordem ou à comercialização conjunta de produtos financeiros sem capital garantido, a título de venda associada facultativa, práticas que a lei não permite, foram detetados em 72 instituições.

- A realização de **avaliação da solvabilidade do cliente em momento prévio ao da celebração do contrato de crédito**.

Foram identificadas irregularidades em 72 instituições, relacionadas com a não prestação de informação sobre o fundamento da recusa de crédito e os elementos consultados em bases de dados que justificaram a recusa de crédito.

- O cumprimento dos **deveres de informação pré-contratuais, contratuais e na vigência do contrato**.

Foram identificadas irregularidades na informação prestada no contrato em 72 instituições, nomeadamente sobre as comissões e despesas incluídas na TAEG e o detalhe dos valores incluídos no montante total do crédito.

- O **processo de formação dos contratos de crédito e a informação prestada no contrato a este respeito**.

Verificou-se que uma instituição estava a considerar como data de celebração de contratos de crédito um momento diferente daquele em que o cliente ou a instituição tinham manifestado a sua concordância relativamente a todas as condições contratuais.

Também se apurou que a descrição do processo de contratação constante dos contratos de crédito utilizados por 72 instituições não estava completa, nomeadamente no que respeita às fases do processo e à data de celebração do contrato.

- A **cobrança de comissões e despesas previstas no contrato de crédito e no preçário**.

A cobrança de comissões iniciais e associadas ao processamento da prestação não previstas no preçário foi identificada em uma instituição.

- O **cálculo dos juros remuneratórios sobre o capital em dívida**.

A cobrança de juros relativamente a períodos temporais em que o montante do crédito não foi disponibilizado ao cliente, apesar do contrato se encontrar celebrado, foi detetada em 72 instituições.

- O **cálculo da TAEG e o cumprimento do regime de taxas máximas**.

O cálculo incorreto da TAEG foi identificado em 72 instituições, nomeadamente pelo valor do indexante utilizado não corresponder à média aritmética dos valores diários registados no mês anterior ao da celebração do contrato, por não terem sido consideradas despesas relacionadas com os emolumentos da Conservatória do Registo Automóvel e por, em contratos com vendas associadas facultativas, ter sido utilizada a TAN reduzida pelo efeito das vendas associadas facultativas. Foi também identificada a celebração de contratos de crédito usurários em 72 instituições, devido a falhas no cálculo da TAEG.

Foram emitidas 2172 determinações específicas e 142 recomendações dirigidas a 76 instituições para correção das irregularidades e insuficiências observadas.

### 5.3.2 Práticas de comissionamento

Realizou-se uma ação de inspeção às práticas de comissionamento de uma instituição.

Nesta ação de inspeção avaliou-se:

- O cumprimento da **proibição de cobrança de comissões pela renegociação das condições do crédito**.

A cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito foi identificada em resultado da renegociação de condições financeiras e não financeiras do contrato, nomeadamente a alteração da conta onde é debitada a prestação.

- A observância da **proibição de cobrança de comissões pelo processamento de prestações nos contratos de crédito aos consumidores celebrados após 1 de janeiro de 2021**.

Verificou-se a cobrança de comissões associadas ao processamento de prestações em contratos de crédito celebrados após 2021 em uma instituição. A previsão da cobrança de comissões de processamento da prestação em contratos celebrados após 1 de janeiro de 2021 foi detetada no preçário de outra instituição.

- A observância da **proibição de cobrança de comissões associadas à emissão de declarações de dívida** destinadas ao cumprimento de obrigações para acesso a apoios ou prestações sociais e serviços públicos, até ao limite anual de seis declarações.

Foram emitidas nove determinações específicas dirigidas a duas instituições para correção das irregularidades observadas.

### 5.3.3 Comercialização nos canais digitais

Realizaram-se ações de inspeção à comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais por parte de três instituições.

Foram analisados os processos de comercialização relativos a três produtos de crédito pessoal, dois de crédito automóvel e três de cartões de crédito.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- O **cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e contratual e a disponibilização de mecanismos para assegurar a adequada visualização e leitura desses documentos**.

A ficha de informação normalizada (FIN) de uma das instituições não cumpria com todos os requisitos de informação.

A informação prestada nos contratos de crédito das três instituições analisadas apresentava irregularidades na descrição das características, custo e condições gerais do crédito e, no caso de duas delas, foram também detetadas lacunas ao nível da explicitação do processo de contratação e da identificação da data de celebração desses contratos.

Uma das instituições analisadas não garantia a abertura, leitura e confirmação da documentação pré-contratual e contratual disponibilizada, não apresentando mecanismos de *scroll down* e confirmação da respetiva leitura no final dos documentos após os mesmos terem sido percorridos pelo cliente bancário.



Outra instituição não garantia a apresentação separada dos documentos de informação obrigatórios, através da utilização de técnicas, visuais ou textuais, para incentivar os clientes bancários a efetuar a leitura dos documentos até ao fim.

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

Verificou-se que uma das instituições inspecionadas não prestava informação ao cliente sobre o motivo da recusa do crédito, quando essa recusa se fundamentava na consulta à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC), à Lista Pública de Execuções ou a outras bases de dados utilizadas para a avaliação da solvabilidade do cliente.

- A **informação disponibilizada sobre as características fundamentais dos produtos de crédito**.

O adequado destaque em algumas das características fundamentais dos produtos de crédito não se encontrava assegurado por duas das instituições.

- A **forma como são apresentadas aos clientes bancários as opções possíveis no que respeita às condições do produto de crédito**, verificando se as mesmas são efetivamente opcionais e resultam da escolha expressa do cliente.

Uma das instituições apresentava opções pré-selecionadas no contrato de crédito, sem que o cliente tivesse expressado essa preferência no decurso da jornada de contratação.

- O **cumprimento do dever de assistência**, tendo-se apurado que duas instituições não apresentavam, de forma conveniente e com a devida visibilidade, a linha de atendimento durante a jornada de contratação do crédito.

- A **prestação de informação sobre as etapas do processo e os elementos necessários à contratação nos canais digitais**.

A informação disponibilizada sobre as etapas do processo de contratação e a descrição dos elementos necessários à contratação apresentava lacunas numa das instituições fiscalizadas.

- A **disponibilização ao cliente de mecanismos que possibilitem o exercício do direito de livre revogação do contrato e do direito de reembolso antecipado nos canais digitais**, de modo a garantir que esses direitos podem ser exercidos de forma tão acessível e conveniente quanto a celebração do contrato de crédito.

Uma das instituições analisadas não apresentava opções dedicadas e facilmente acessíveis para que os clientes pudessem, nos termos da lei, exercer os direitos de livre revogação do contrato e de reembolso antecipado do crédito.

- O **rigor e a transparência da informação** apresentada nos diversos suportes de informação. Verificou-se que duas instituições apresentavam inconsistências na informação prestada em diferentes suportes de informação e uma das instituições apresentava lacunas na utilização da terminologia harmonizada na prestação de informação sobre comissões.

Foram emitidas 21 determinações específicas e 15 recomendações dirigidas a três instituições para correção das irregularidades e insuficiências observadas no âmbito da comercialização de crédito aos consumidores através dos canais digitais.

## 5.4 Incumprimentos detetados

Na sequência das ações de fiscalização realizadas à comercialização de crédito aos consumidores descritas nas secções anteriores, foi emitido um total de 2202 determinações específicas e 157 recomendações dirigidas a 77 instituições.

**Quadro III.5.1 • Créditos aos consumidores | Determinações específicas e recomendações | 2023**

Matérias inspeccionadas	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Práticas de comissionamento e categoria de crédito ajustada às características da operação	82	73	-	-	82	73
Avaliação da solvabilidade do cliente e informação prestada sobre a recusa do crédito	145	73	-	-	145	73
Deveres de informação de carácter geral sobre os produtos comercializados, deveres de informação pré-contratuais (FIN) e rigor e transparência da informação prestada	8	3	5	2	13	3
Deveres de informação do contrato de crédito celebrado e no decurso na vigência do contrato	372	75	-	-	372	75
Possibilidade de o cliente manifestar as suas preferências sobre as condições aplicáveis ao produto, visualizar os documentos de informação obrigatórios e obter assistência no processo de contratação através de canais digitais	-	-	148	74	148	74
Possibilidade de o cliente exercer os direitos de livre revogação e de reembolso antecipado do contrato de crédito celebrado através de canais digitais	219	73	4	1	223	74
Fiabilidade da informação reportada CRC	1	1	-	-	1	1
Juros remuneratórios calculados sobre o capital em dívida e cálculo da TAEG	365	74	-	-	365	74
Limites máximos à TAEG (Usura)	864	73	-	-	864	73
Disposições contratuais sobre vendas associadas	146	72	-	-	146	72
<b>Total</b>	<b>2202</b>	<b>(a)</b>	<b>157</b>	<b>(a)</b>	<b>2359</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: A Caixa Central — Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2023, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 77 instituições.

## 6 Crédito à habitação e hipotecário

A observância dos deveres de informação relativos à bonificação temporária dos juros ao abrigo do Decreto-Lei n.º 20-B/2023, em vigor desde 23 de março de 2023, as condições especiais de resgate de planos de poupança e as práticas de comercialização de crédito à habitação nas modalidades de taxa de juro fixa, variável e mista foram os temas mais relevantes abrangidos pelas ações de fiscalização desenvolvidas em 2023.

### 6.1 Ações de inspeção

**6.1.1** Deveres de informação sobre a bonificação temporária dos juros e as condições especiais de resgate de planos de poupança

Realizaram-se ações de inspeção à prestação de informação periódica sobre a bonificação dos juros e condições especiais de resgate antecipado de planos poupança abrangendo 97 instituições.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- **A divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E em local visível nos extratos de conta de depósito à ordem ou nos sites.**

A apresentação de informação nos extratos das contas de depósito sobre a possibilidade de resgate de PPR, PPE e PPR/E sem condições adequadas de legibilidade foi detetada em uma instituição.

- **O teor da informação divulgada sobre as condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E.**

A prestação de informação incompleta nos extratos das contas de depósito à ordem relativa às condições aplicáveis ao resgate de PPR, PPE e PPR/E ao abrigo do regime previsto no artigo 6.º da Lei n.º 19/2022, de 21 outubro, foi identificada em cinco instituições.

- **A adequação dos canais de atendimento para o exercício do direito de resgate antecipado de planos de poupança.**

A impossibilidade dos clientes solicitarem o resgate de PPR, PPE e de PPR/E através do *homebanking* foi detetada em uma instituição.

- **A divulgação do montante da bonificação de juros atribuída.**

A não prestação de informação sobre o facto de a bonificação temporária de juros ter sido atribuída ao abrigo do regime previsto no Decreto-Lei n.º 20-B/2023, de 22 de março, foi identificada em três instituições.

Foram emitidas 14 determinações específicas dirigidas a dez instituições para correção das irregularidades observadas.

**6.1.2** Comercialização de crédito à habitação nas modalidades de taxa de juro fixa, variável e mista

Foram realizadas ações de inspeções “cliente mistério” aos balcões e sites de cinco instituições representativas sobre a apresentação dos diferentes regimes de taxa de juro na comercialização de crédito para habitação própria permanente.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- A disponibilização das Fichas de Informação Normalizada Europeia (FINE) elaboradas com a simulação das condições do contrato de crédito para as modalidades de taxa de juro variável, fixa e mista.

Nas inspeções realizadas aos balcões, quatro instituições não disponibilizam simultaneamente as FINE elaboradas para as modalidades de taxa de juro variável, fixa e mista, não permitindo uma comparação das diferentes opções por parte do cliente bancário.

- A possibilidade de o cliente simular as condições do contrato de crédito para as modalidades de taxa de juro variável, fixa e mista através dos canais digitais.

Verificou-se que os simuladores nos sites inspecionados permitem fazer simulações nos vários regimes de taxa de juro. Contudo, numa instituição, a opção por diferentes regimes de taxas de juro não se apresentava clara.

- A prestação de informação completa e atualizada sobre as taxas de juro e condições aplicáveis às operações em comercialização.

Foram detetadas incorreções na informação prestada no preçário relativamente aos regimes de taxa de juro em vigor em quatro das 97 instituições inspecionadas.

Foram emitidas dez determinações específicas e uma recomendação dirigidas a quatro instituições para correção das irregularidades e insuficiências observadas.

## 6.2 Incumprimentos detetados

Foram emitidas 24 determinações específicas e uma recomendação dirigidas a 12 instituições na sequência das ações de inspeção à comercialização de crédito à habitação e hipotecário.

### Quadro III.6.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Determinações específicas e recomendações | 2023

Matérias inspecionadas	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Disponibilização de FINE elaboradas com a simulação das condições do contrato de crédito para as modalidades de taxa de juro variável, fixa e mista	4	4	-	-	4	4
Prestação de informação completa e atualizada sobre as taxas de juro e condições aplicáveis às operações em comercialização	4	4	-	-	4	4
Possibilidade de o cliente manifestar as suas preferências sobre as condições aplicáveis ao produto comercializado nos canais digitais	1	1	1	1	2	2
Divulgação do montante da bonificação de juros atribuída	3	3	-	-	3	3
Informação clara, rigorosa e adequada aos conhecimentos do cliente	1	1	-	-	1	1
Regime extraordinário de resgate de planos de poupança (PPR, PPE e PPR/E)	11	8	-	-	11	8
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>(a)</b>	<b>1</b>	<b>(a)</b>	<b>25</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: A Caixa Central — Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2023, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 12 instituições.

# 7 Prevenção e gestão de situações de incumprimento

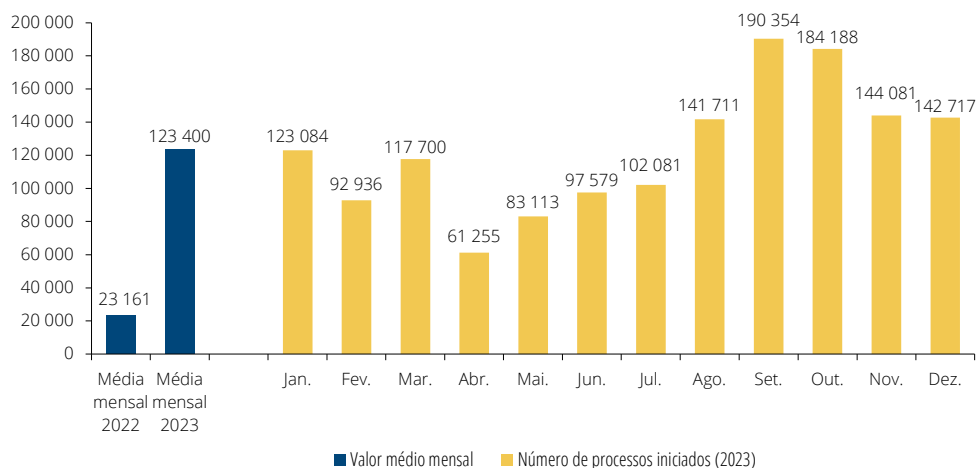
O acompanhamento da implementação do regime do incumprimento em contratos de crédito, e do conjunto de medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação adotadas na sequência da subida das taxas de juro, foi realizado através da análise, num primeiro momento, dos dados reportados mensalmente pelas instituições<sup>5</sup>.

Este acompanhamento envolveu a aplicação dos procedimentos previstos no Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI). No caso do PARI, a análise incluiu o regime extraordinário introduzido pelo Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, que esteve em vigor entre o final de novembro de 2022 e o final de 2023. No início de novembro de 2023, entrou também em vigor o Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro, que estabeleceu uma medida de fixação temporária da prestação de contratos de crédito para habitação própria permanente que é também objeto de monitorização pelo Banco de Portugal<sup>6</sup>.

## 7.1 Prevenção do incumprimento

Após as medidas de proteção dos mutuários de crédito à habitação e hipotecário, o número de processos PARI iniciados aumentou significativamente face a 2022.

Gráfico III.7.1 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados | 2022-2023



Fonte: Banco de Portugal.

As instituições reportaram o início de uma média mensal de cerca de 123 400 processos PARI de crédito à habitação e hipotecário (23 161 em 2022).

5. Informação reportada ao abrigo da Instrução n.º 16/2021.

6. Informação reportada ao abrigo da Instrução n.º 24/2023 e à Central de Responsabilidades de Crédito.

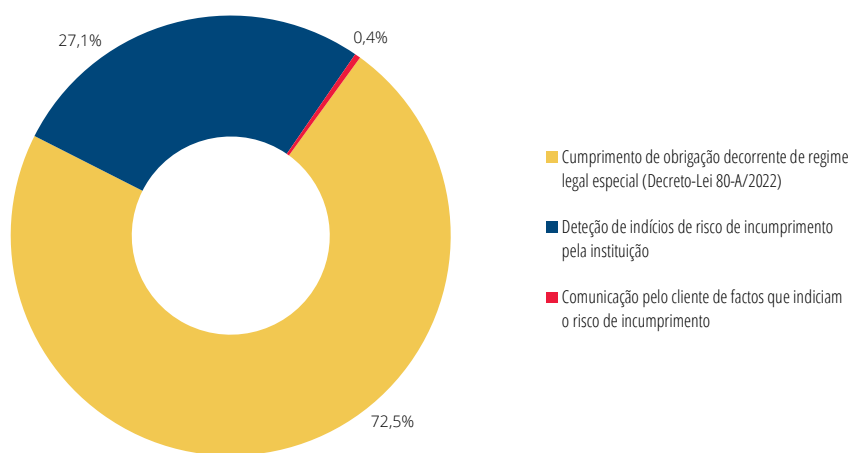
O aumento do número de PARI iniciados em 2023 decorre da entrada em vigor, no final de 2022, do Decreto-Lei 80-A/2022, que veio estabelecer critérios e deveres adicionais para as instituições integrem contratos de crédito para habitação própria permanente em PARI, uma medida destinada a mitigar os efeitos do aumento das taxas de juro. Neste contexto, 72,5% dos processos PARI iniciados em 2023 enquadraram-se no regime extraordinário estabelecido pelo Decreto-Lei 80-A/2022. Na sequência da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, através da realização de ações de inspeção, registou-se um incremento do número de processos PARI iniciados a partir de setembro.

### Quadro III.7.1 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados | 2022-2023

	Processos				Contratos <sup>(a)</sup>			
	2022	2023			2022	2023		
		S1	S2	Total		S1	S2	Total
<b>Processos PARI iniciados</b>								
Número	277 934	575 667	905 132	1 480 799	106 864	137 980	374 971	512 951
Montante em dívida (milhões de euros)					5 666,0	8 727,5	23 222,5	31 949,9

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Total de contratos integrados no PARI não são consideradas as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PARI mais do que uma vez.

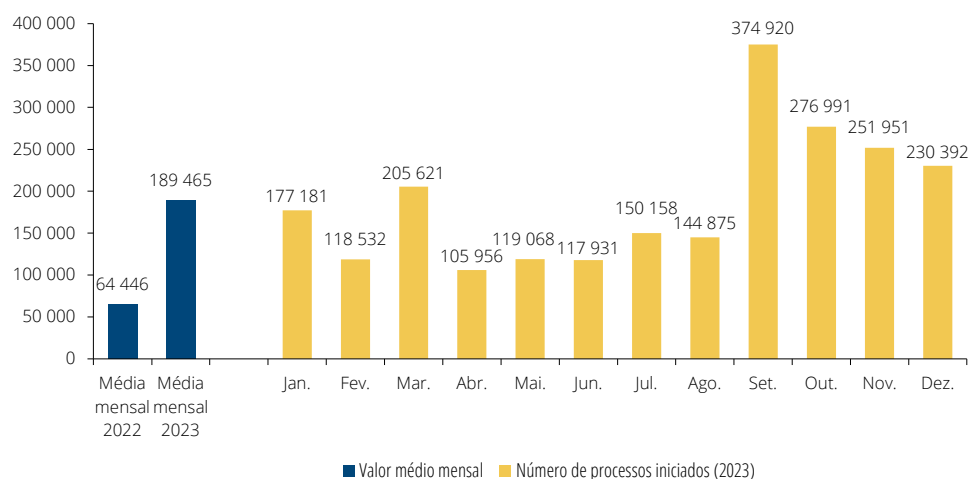
### Gráfico III.7.2 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Distribuição do número de processos iniciados em PARI, por motivo de integração | 2023



Fonte: Banco de Portugal.

No crédito aos consumidores, foram iniciados em 2023 cerca de três vezes mais processos PARI, comparativamente a 2022.

Gráfico III.7.3 • PARI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados | 2022-2023



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2023, as instituições reportaram o início de 2 273 576 processos PARI de crédito aos consumidores (773 352 em 2022), correspondentes a 956 352 contratos e a um montante total em dívida de 3402,3 milhões de euros. Foram concluídos 2 184 558 processos PARI (693 660 em 2022), correspondentes a 811 091 contratos e a um montante total em dívida de 2779,2 milhões de euros. Na sequência da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, através da realização de ações de inspeção, registou-se um incremento do número de processos PARI iniciados a partir de setembro.

Quadro III.7.2 • PARI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados | 2022-2023

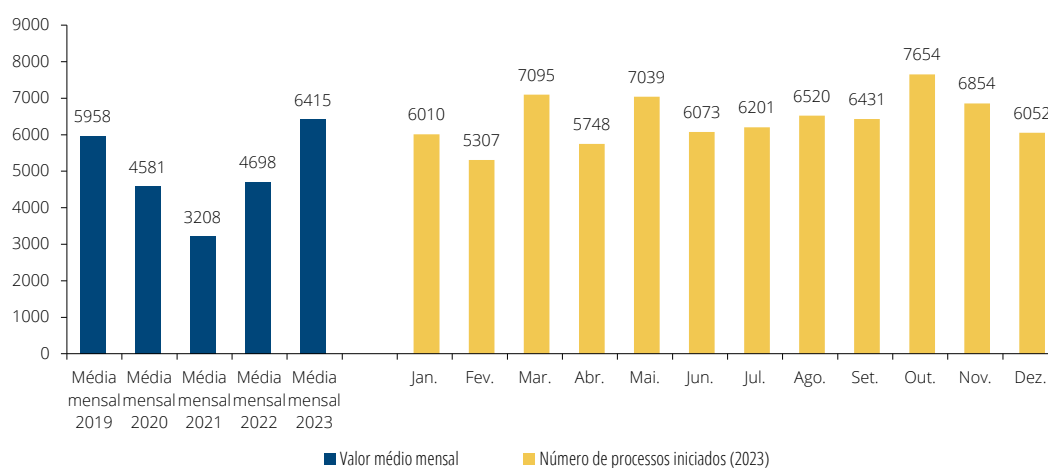
	Processos			Contratos <sup>(a)</sup>				
	2022	2023		2022	2023			
		S1	S2		Total	S1	S2	Total
<b>Processos PARI iniciados</b>								
Número	773 352	844 289	1 429 287	2 273 576	467 447	285 407	670 945	956 352
Montante em dívida (milhões de euros)	-	-	-	-	1821,1	981,8	2420,5	3402,3

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Total de contratos integrados no PARI não são consideradas as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PARI mais do que uma vez.

## 7.2 Gestão do incumprimento

... Aumentaram os processos PERSI iniciados no crédito à habitação e hipotecário em 2023, ultrapassando os níveis pré-pandemia.

Gráfico III.7.4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados | 2019–2023



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2023, as instituições reportaram o início de 76 984 processos PERSI (+36,5% face a 2022), correspondentes a 46 351 contratos de crédito à habitação e hipotecário, com um montante total em dívida de 3003,2 milhões de euros. Foram concluídos 70 205 processos PERSI em 2023, correspondentes a 38 857 contratos e a um montante total em dívida de 2403,3 milhões de euros. Dos processos concluídos, 63,5% foram encerrados com regularização do incumprimento, percentagem que tem vindo a diminuir desde 2021.

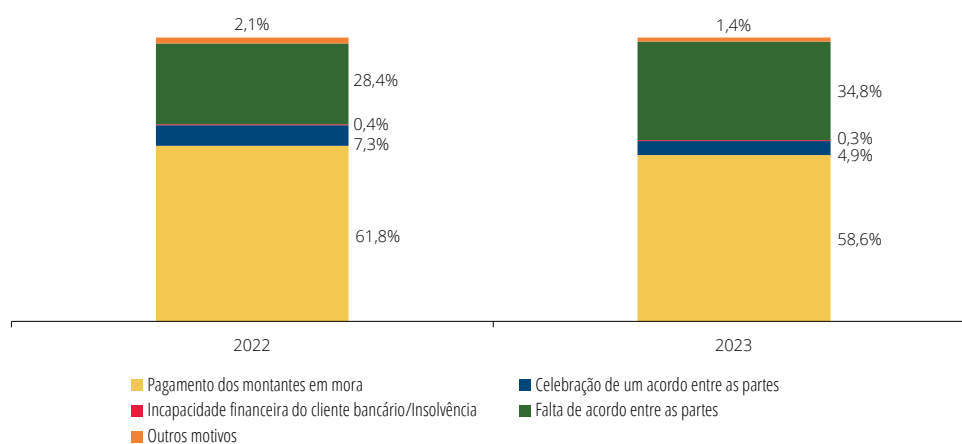


### Quadro III.7.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2021–2023

	Processos			Contratos <sup>(a)</sup>		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Processos PERSI iniciados</b>						
Número	38 493	56 378	76 984	26 180	30 357	46 351
Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>	-	-	-	1259,0	1552,7	3003,2
Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>	-	-	-	1,3%	1,3%	1,0%
<b>Processos PERSI em análise<sup>(d)</sup></b>						
Número	22 166	25 463	32 242	-	-	-
<b>Processos PERSI concluídos</b>						
Número	36 380	53 081	70 205	22 784	26 905	38 857
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	1084,9	1391,8	2403,3
Rácio de incumprimento	-	-	-	1,4%	1,3%	1,0%
<b>Dos quais:</b>						
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>	25 701	36 691	44 576	-	-	-
Pagamento dos montantes em mora	22 807	32 841	41 103	-	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>	2894	3850	3473	-	-	-
<b>Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento /Processos PERSI concluídos</b>	<b>70,6%</b>	<b>69,1%</b>	<b>63,5%</b>	-	-	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI exclui as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez. (b) O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido). (c) Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total. (d) Valores em final de período. (e) Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora ou obtenção de acordo entre as partes. (f) A obtenção de acordo entre as partes inclui: renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

### Gráfico III.7.5 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2022–2023



Fonte: Banco de Portugal.

O motivo mais indicado pelas instituições para o encerramento dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários (58,6%). Em 4,9% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre a instituição e o cliente (7,2% em 2022). A renegociação dos termos e condições dos contratos foi a solução mais frequentemente acordada.

**Quadro III.7.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2022-2023<sup>(a), (b)</sup>**

	2022		2023	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	3826	27,2	3445	26,6
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	17	0,2	25	0,1
Refinanciamento	4	0,4	2	0,1
Consolidação de créditos	4	0,0	2	0,0
Dação em cumprimento	1	-	0	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento no ano de 2023 foram abrangidos 2253 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

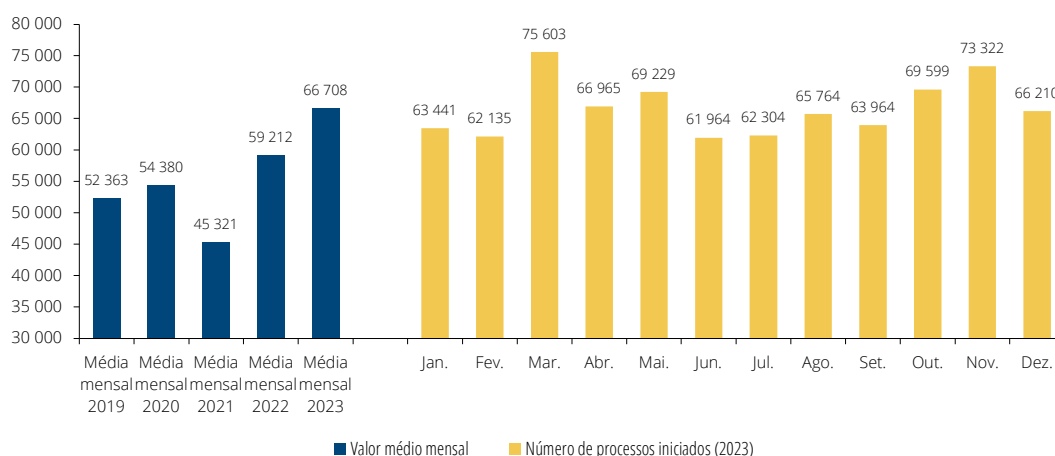
**Quadro III.7.5 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2022-2023<sup>(a), (b)</sup>**

	2022	2023
Período de carência de capital (e/ou juros)	212	197
Prazo	81	97
Spread/Taxa de juro	26	85
Diferimento de capital para a última prestação	52	50
Outras condições <sup>(c)</sup>	3649	3234

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Nos processos PERSI concluídos em 2023 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 2225 contratos de crédito à habitação e hipotecário. (c) Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

... Aumentaram os processos PERSI no crédito aos consumidores em 2023, ultrapassando os níveis pré-pandemia.

**Gráfico III.7.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados | 2019-2023**



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2023, as instituições reportaram ao Banco de Portugal o início de 800 500 processos PERSI (+12,7% face a 2022), relativos a 599 910 contratos de crédito aos consumidores, com um montante total em dívida de 1719,7 milhões de euros.

A maioria dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI continuou a ser de crédito *revolving* (73,5%), com destaque para os cartões de crédito, objeto de quase metade dos processos iniciados (47,1%). O crédito pessoal e o crédito automóvel representaram, respetivamente, 20,2% e 6,3% dos contratos integrados em PERSI.

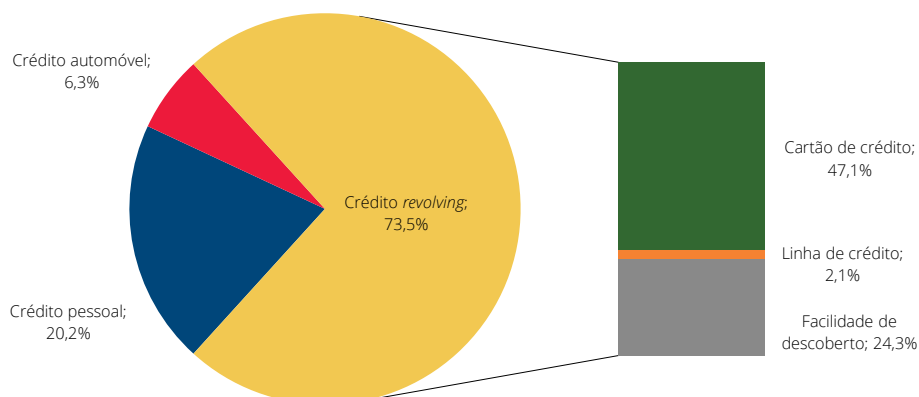
Neste ano, foram concluídos 761 561 processos PERSI relativos a 545 359 contratos de crédito aos consumidores, correspondendo a um montante total de 1521 milhões de euros. Estes contratos registaram um rácio de incumprimento de 8,8%, abaixo do rácio registado em 2022 (10%).

### Quadro III.7.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2021-2023

	Processos			Contratos <sup>(a)</sup>		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Processos PERSI iniciados</b>						
Número	543 856	710 544	800 500	416 890	485 981	599 910
Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>	-	-	-	1075,9	1171,5	1719,7
Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>	-	-	-	9,3%	9,5%	8,2%
<b>Processos PERSI em análise<sup>(d)</sup></b>						
Número	148 871	167 938	206 877	-	-	-
<b>Processos PERSI concluídos</b>						
Número	538 281	691 477	761 561	399 304	458 769	545 359
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	984,5	1110,8	1521,0
Rácio de incumprimento	-	-	-	9,3%	10,0%	8,8%
<b>Dos quais:</b>						
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>	231 615	265 048	300 626	-	-	-
Pagamento dos montantes em mora	218 245	251 968	285 014	-	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>	13 370	13 080	15 612	-	-	-
<b>Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos</b>	<b>43,0%</b>	<b>38,3%</b>	<b>39,5%</b>	-	-	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI exclui as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez. (b) O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido). (c) Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total. (d) Valores no final do período. (e) Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora ou obtenção de acordo entre as partes. (f) A obtenção de acordo entre as partes inclui: renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

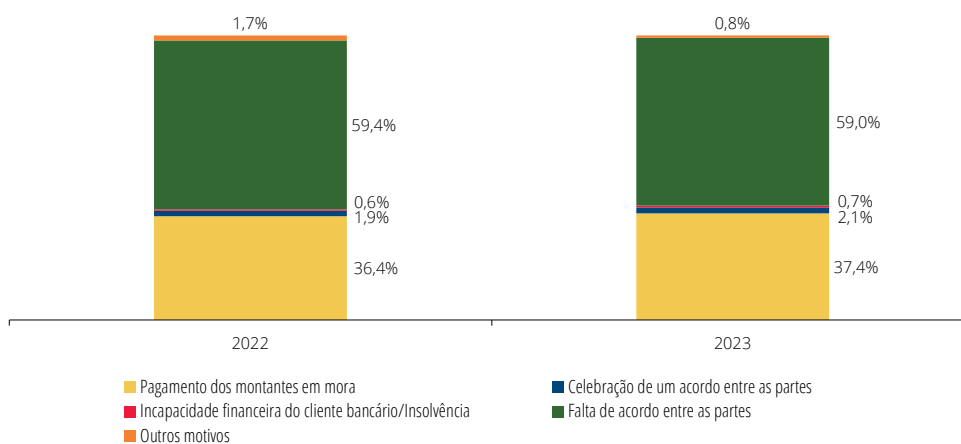
**Gráfico III.7.7 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2023**



Fonte: Banco de Portugal.

As instituições reportaram que em 59% dos processos concluídos, a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes, uma percentagem semelhante à de 2022 (59,4%). Em 37,4% dos processos concluídos, foram pagos os montantes em mora por parte do cliente (36,4%, em 2022). O acordo entre as partes verificou-se em 2,1% dos processos, em linha com a percentagem do ano anterior (1,9%).

**Gráfico III.7.8 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2022-2023**



Fonte: Banco de Portugal.

Nos acordos celebrados entre instituições e clientes, a solução mais frequente foi a renegociação do contrato (60,8%). O período de carência de capital e/ou juros foi a principal condição renegociada, seguida do alargamento do prazo do contrato e da alteração do *spread*/taxa de juro. Todos os tipos de soluções acordadas aumentaram face a 2022.

**Quadro III.7.7 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2022–2023<sup>(a), (b)</sup>**

	2022		2023	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	8642	19,0	9495	29,3
Consolidação de créditos	2698	23,2	3554	19,5
Refinanciamento	1295	10,5	1909	15,9
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	420	4,4	571	2,9
Dação em cumprimento	42	–	85	–

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento no ano de 2023 foram abrangidos 15 081 contratos de crédito aos consumidores.

**Quadro III.7.8 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2022–2023<sup>(a), (b)</sup>**

	2022	2023
Período de carência de capital (e/ou juros)	1616	2069
Prazo	677	738
Spread/Taxa de juro	657	615
Diferimento de capital para a última prestação	504	53
Outras condições <sup>(c)</sup>	6148	6849

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Nos processos PERSI concluídos em 2023 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 8976 contratos de crédito aos consumidores. (c) Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

## 7.3 Ações de inspeção

### 7.3.1 Regime Extraordinário de Prevenção do Risco de Incumprimento (Decreto-Lei n.º 80-A/2022)

#### Realizaram-se ações de inspeção à implementação do Regime Extraordinário de Prevenção do Risco de Incumprimento por 79 instituições.

Nestas ações de inspeção foi avaliado:

- O cumprimento do âmbito de aplicação do regime extraordinário de prevenção do risco de incumprimento, nomeadamente a aplicação das disposições previstas no Decreto-Lei n.º 80-A/2022 a todos os clientes com contratos elegíveis.

Foram detetadas irregularidades e insuficiências em 77 das instituições analisadas, relativas a falhas na identificação dos clientes abrangidos pelo regime extraordinário de prevenção do risco de incumprimento.

- A correta identificação dos clientes com indícios de agravamento significativo da taxa de esforço ou taxa de esforço significativa.

Foi detetada a não inclusão de clientes abrangidos pelo regime extraordinário de prevenção do risco de incumprimento no exercício de cálculo da taxa de esforço em 78 instituições.

Foi ainda observada a não identificação de clientes com agravamento significativo da taxa de esforço ou de taxa de esforço significativa, nomeadamente pela existência de erros no cálculo das respectivas taxas de esforço em 79 instituições.

- A aplicação do PARI aos clientes com indícios de agravamento significativo da taxa de esforço ou taxa de esforço significativa.

Foi identificada a não integração no PARI de clientes com agravamento significativo da taxa de esforço, taxa de esforço significativa ou que informaram a instituição de que tinham dificuldades financeiras, em 78 instituições.

- A adequação dos contactos realizados com os clientes no contexto do PARI.

Foi detetada a inclusão de informação sem rigor nas comunicações enviadas aos clientes de 76 instituições, nomeadamente quantos aos canais de contacto com a instituição ou aos procedimentos a seguir no âmbito do PARI.

- A avaliação da capacidade financeira dos clientes no âmbito do PARI.

Foram identificadas falhas nos procedimentos de cálculo da capacidade financeira dos clientes de 73 instituições analisadas, nomeadamente por erros na determinação dos respetivos rendimentos e encargos.

- A apresentação de propostas no âmbito do PARI adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente.

Foi detetada a apresentação de propostas desadequadas à situação financeira do cliente, o não cumprimento de prazos para a apresentação de propostas e de requisitos de informação e a ausência da apresentação de propostas aos clientes de 78 instituições.

- O cumprimento dos deveres de informação associados à proposta de alargamento do prazo de amortização.

Foi identificado em seis instituições o incumprimento de deveres de informação aquando da apresentação de proposta de alargamento do prazo de amortização em seis instituições, nomeadamente o calendário de amortização ajustado, o impacto financeiro da proposta e os procedimentos para que o cliente exerça o direito à retoma do prazo contratualizado antes do alargamento.

- A qualidade do reporte de informação ao Banco de Portugal sobre contratos de crédito integrados em PARI.

Foram detetadas irregularidades em três das instituições analisadas, relativas a incorreções na informação reportada ao Banco de Portugal.

Foram emitidas 1626 determinações específicas e 306 recomendações dirigidas a 79 instituições para correção das irregularidades e insuficiências observadas.

### 7.3.2 Renegociação de crédito no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI)

Realizaram-se ações de inspeção à Informação prestada por 27 instituições sobre a renegociação de crédito no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI).

Nestas ações de inspeção foi avaliada:

- **A conformidade da informação divulgada pelas instituições sobre os efeitos da renegociação de crédito no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI).**

A falta de rigor quanto ao efeito da renegociação das condições contratuais ao abrigo novo regime do Plano de ação para o risco de incumprimento (PARI), definido pelo Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, na classificação dos contratos de crédito na Central de Responsabilidades de Crédito foi identificada em quatro instituições.

Foram emitidas quatro determinações específicas dirigidas a quatro instituições para correção das irregularidades observadas.

### 7.3.3 Regime Geral do Incumprimento (Decreto-Lei n.º 227/2012)

#### Realizaram-se ações de inspeção ao regime geral de prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito abrangendo 74 instituições.

Nestas ações de inspeção foi avaliada:

- **A proibição de cobrança de comissões pela renegociação das condições do contrato pelo termo antecipado do contrato no âmbito do refinanciamento ou consolidação de créditos.**

A cobrança de comissões pela renegociação de contratos de crédito no âmbito de soluções que visaram a prevenção ou a regularização de situações de incumprimento e pelo reembolso antecipado de contratos de crédito em situações em que o termo do contrato ocorreu no âmbito de um refinanciamento ou consolidação de créditos foram identificadas em 73 instituições.

- **A proibição de agravamento da taxa de juro pela renegociação das condições do crédito.**

O agravamento da taxa de juro de contratos de crédito no âmbito de soluções que visaram a prevenção ou a regularização de situações de incumprimento foi identificado em duas instituições. Adicionalmente, foi detetada em uma instituição a celebração de contratos de refinanciamento e de consolidação com TAEG superiores ao limite máximo em vigor à data em que os mesmos foram celebrados.

- **Os deveres de acompanhamento permanente e sistemático da execução dos contratos de crédito.**

Foram detetadas situações que evidenciavam o acompanhamento não permanente e sistemático da execução dos contratos de crédito em 74 instituições, destacando-se a permanência de contratos em PARI por longos períodos de tempo, inclusivamente depois de deixarem de se verificar os indícios de degradação da capacidade financeira sem ação da instituição, e a implementação de soluções fora do âmbito do regime geral de incumprimento, incluindo nas situações em que o tipo de solução adotado indicia risco de incumprimento. Adicionalmente, observou-se que a entrada em incumprimento de um contrato de crédito que se encontra no PARI não originava automaticamente a extinção deste procedimento e que a entrada de um contrato de crédito no PERSI origina automaticamente a extinção dos PARI relativos a todos os contratos do cliente, mesmo daqueles que têm por objeto contratos de crédito que não estão em situação de incumprimento.

- **A adequada identificação dos indícios de degradação da capacidade financeira do cliente previstos na legislação**

A não consideração como indício de degradação da capacidade financeira do cliente bancário a existência de situações de incumprimento noutros contratos celebrados com a própria instituição foi detetada em 73 instituições.

- A elaboração e a implementação de um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI).

A não integração tempestivo cliente em PARI quando este comunica factos que indiciam a degradação da sua capacidade financeira foi identificada em uma instituição.

- O cumprimento dos limites máximos à TAEG nos contratos de crédito aos consumidores.

Detetou-se em 72 instituições a existência de contratos destinados a refinarçar a dívida de contratos de crédito aos consumidores existentes ou a consolidar vários contratos cuja TAEG ultrapassava o limite máximo em vigor à data em que os referidos contratos de refinanciamento ou consolidação foram celebrados.

- Integração dos contratos de crédito em incumprimento no PERSI.

Nas situações em que um contrato de crédito que estava a ser objeto dos procedimentos previstos no PARI entra em incumprimento não foi imediatamente integrado no PERSI, tal como ocorre no caso em que a instituição mutuante tenha sido alertada por um ou por vários desses mutuários para a existência de uma situação de risco de incumprimento.

Foram emitidas 589 determinações específicas e 74 recomendações dirigidas a 74 instituições para correção das irregularidades e insuficiências observadas.

## 7.4 Incumprimentos detetados

Foram emitidas 2515 determinações específicas e 380 recomendações dirigidas a 80 instituições na sequência das ações de inspeção relacionadas com a prevenção e gestão do incumprimento descritas na secção anterior.

### Quadro III.7.9 • Prevenção e gestão do incumprimento | Determinações específicas e recomendações | 2023

Matérias	Determinações específicas e recomendações		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Plano de ação para o risco de incumprimento (PARI)	154	77	-	-	154	77
Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI)	-	-	74	74	74	74
Regime geral do incumprimento	439	73	-	-	439	73
Regime extraordinário de prevenção do risco de incumprimento	1620	79	306	79	1926	79
Comissão pelo termo antecipado do contrato no âmbito do refinanciamento ou consolidação de créditos	216	72	-	-	216	72
Reporte e disponibilização de informação ao Banco de Portugal	86	79	-	-	86	79
<b>Total</b>	<b>2515</b>	<b>(a)</b>	<b>380</b>	<b>(a)</b>	<b>2895</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. Notas: A Caixa Central — Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2023, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 80 instituições.



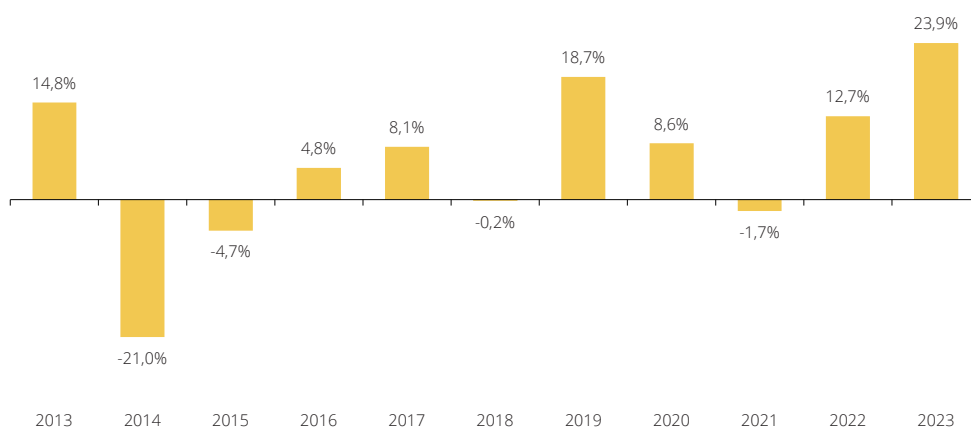
# 8 Reclamações dos clientes bancários

## 8.1 Evolução registada

Foram recebidas 26 976 reclamações sobre matérias no âmbito da atuação supervisa do Banco de Portugal, mais 23,9% face a 2022.

O aumento do número de reclamações resultou principalmente do crescimento das matérias relacionadas com a qualidade da informação que as instituições reportam à CRC, o exercício do direito ao reembolso antecipado no crédito à habitação, alegadas situações de fraude em operações realizadas através de canais digitais e também com a implementação das medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação.

Gráfico III.8.1 • Evolução do número de reclamações entradas | 2013-2023



Fonte: Banco de Portugal.

### Caixa 2 • Motivos do aumento das reclamações em 2023

#### Enquadramento

O número de reclamações de clientes bancários que deram entrada no Banco de Portugal aumentou de forma significativa em 2023, face a 2022. Em 2023 deram entrada 26 976 reclamações, o que compara com 21 778 reclamações em 2022, representando um crescimento de 23,9%.

Nesta Caixa apresentam-se os principais motivos subjacentes ao aumento verificado, concluindo-se que o mesmo foi impulsionado, sobretudo, por razões de natureza estrutural, onde se inclui, nomeadamente, o crescimento das reclamações sobre a qualidade da informação reportada à CRC e os riscos de fraude associados à progressiva digitalização dos produtos e serviços bancários de retalho.

Alguns fatores de natureza conjuntural também contribuíram adicionalmente para o crescimento extraordinário do número de reclamações recebidas em 2023, nomeadamente os que se prendem com a implementação das medidas temporárias adotadas para mitigar o impacto do aumento das taxas de juro nos mutuários de crédito à habitação, embora o seu contributo seja menor.

### Análise dos motivos

A tabela seguinte identifica as matérias que mais contribuíram para o aumento do número de reclamações.

#### Quadro C2.1 • Maiores contributos para a evolução do número de reclamações entradas | 2022-2023

Matérias	2022	2023	Contributo para o crescimento (pp)
	Peso (%)	Peso (%)	
Informação sobre responsabilidades de crédito	11,6%	11,9%	3,1%
Reembolso antecipado (exclui medidas do DL 80-A/2022)	2,2%	4,0%	2,7%
Alegadas situações de fraude em pagamentos digitais	7,2%	8,0%	2,7%
Implementação de medidas do Decreto-Lei n.º 80-A/2022	0,2%	2,2%	2,6%
Cláusulas contratuais	1,4%	2,9%	2,2%
Implementação de medidas do Decreto-Lei n.º 20-B/2023	0,0%	1,2%	1,5%
Informação prestada na vigência do contrato	2,8%	3,4%	1,4%
Cobrança de valores em dívida	4,0%	4,1%	1,0%
Operações com numerário e Máquinas ATM	4,0%	4,0%	1,0%
Cobrança de comissões e encargos	6,1%	5,6%	0,8%
Penhoras, Insolvências e Processo Executivo	2,5%	2,6%	0,7%

Fonte: Banco de Portugal.

Tendo em consideração as matérias que mais contribuíram para o aumento do número de reclamações (as seis primeiras matérias têm um contributo de cerca de 20 pp para o aumento verificado), este aumento explica-se principalmente pelos seguintes fatores:

- **Informação sobre responsabilidades de crédito**

Verificou-se um aumento das reclamações relativas a situações de reporte de informação incorreta à CRC e/ou atraso na retificação dessa informação. Note-se que as reclamações sobre este tema têm vindo a registar um peso significativo no aumento de reclamações desde 2017<sup>7</sup>.

Ainda que o aumento verificado no ano de 2023 possa também estar ligado ao contexto económico, uma vez que a informação constante na CRC, em nome dos clientes bancários, pode determinar a viabilidade ou não da renegociação do contrato de crédito e, por conseguinte, motivar a apresentação de reclamações, há outros fatores, de natureza estrutural, que também explicam este crescimento.

7. Ver os *Relatórios de Supervisão Comportamental*, disponíveis no seguinte link: [Publicações | Portal do Cliente Bancário \(bportugal.pt\)](#).

Desde logo, as reclamações sobre a não eliminação das responsabilidades de créditos nas situações em que já foi proferido despacho final de exoneração do passivo restante têm assumido um peso cada vez mais significativo no número global de reclamações sobre CRC, tendência que se tem registado de forma contínua e crescente<sup>8</sup>.

Importa também notar que uma exposição, de um só reclamante, resulta, muitas vezes, em vários processos de reclamação, tantos quantos as instituições que reportam à CRC<sup>9</sup>. Por exemplo, nas situações em que os reclamantes se insurgem contra a não eliminação de responsabilidades de crédito da CRC na sequência da decisão final de exoneração do passivo restante, em regra está em causa a atuação de várias instituições, dando origem, conseqüentemente, a diferentes processos de reclamação.

- **Reembolso antecipado (excluindo a suspensão da comissão estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 80-A/2022)**

Incluem-se aqui as reclamações relacionadas com o (i) processamento, em tempo útil, dos pedidos de reembolso antecipado, (ii) a não prestação das informações devidas sobre o impacto do reembolso do crédito para o consumidor e (iii) a cobrança de despesas associadas à emissão da declaração que comprova a extinção da dívida (distrate), essencialmente no âmbito do crédito à habitação (contributo de 2,7%).

Importa sublinhar, a este respeito, que, desde 26 de novembro de 2022 e até 31 de dezembro de 2024, os clientes encontram-se isentos do pagamento da comissão de reembolso antecipado parcial ou total nos contratos de crédito à habitação para aquisição ou construção de habitação própria permanente com taxa de juro variável, independentemente do valor em dívida<sup>10</sup>. Esta medida, aprovada pelo Governo em resposta ao aumento acelerado das taxas de juro, fez com que muitos mutuários optassem por reembolsar, de forma total ou parcial, os créditos. Esta situação deu origem, por vezes, a atrasos no processamento dos pedidos apresentados pelos clientes, motivando a apresentação de reclamações.

Adicionalmente, a partir de 28 de junho de 2023, as instituições só podem cobrar despesas associadas à emissão da declaração que comprova a extinção da dívida (distrate) quando prestem o consentimento para o cancelamento do registo de hipoteca por via eletrónica ou quando subscribam o documento de cancelamento de registo de hipoteca na presença de funcionário do serviço de registo quando é feito esse pedido<sup>11</sup>. Esta circunstância também motivou a apresentação de reclamações por parte de clientes bancários.

- **Alegadas situações de fraude em pagamentos digitais**

A crescente digitalização dos pagamentos incrementou o risco de fraudes online, o que também se refletiu num aumento significativo de reclamações sobre este tema nos últimos anos.

Destacam-se, em particular, as reclamações em que os clientes alegam não ter consentido na execução de operações que resultaram no débito de valores das contas de que são titulares, seja no âmbito de transferências bancárias, seja na utilização de cartões em compras *online*. Neste âmbito, estão incluídas as fraudes *online* com recurso a diversos esquemas de engenharia social, como o *phishing*,

8. O despacho final de exoneração do passivo resulta de uma situação de insolvência do cliente e confere ao insolvente o direito de ver eliminadas todas as suas responsabilidades da CRC.

9. Note-se que, se um reclamante solicita simplesmente a correção da informação reportada à CRC, é necessária uma consulta a esta base de dados para aferir quais as instituições que se encontram a reportar informação, posteriormente, são criados processos de reclamação autónomos, a dirigir a cada instituição que reporta, ou seja, uma comunicação pode dar origem a cinco processos de reclamação, se forem cinco instituições que reportam erradamente.

10. Conforme previsto no Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro.

11. Conforme previsto na Lei n.º 24/2023, de 29 de maio, que trouxe novas obrigações para as instituições de crédito na comercialização de crédito à habitação e hipotecário, alarga os serviços incluídos na conta de serviços mínimos bancários e introduz novas restrições à cobrança de comissões.

o *pharming*, o *spyware* e *spoofing*. Entre as reclamações recebidas sobre este tema, incluem-se, por exemplo, as decorrentes da burla “Olá Mãe, olá pai” perpetrada através do whatsapp<sup>12</sup>.

- **Contexto de aumento da inflação e das taxas de juro**

O recente contexto económico, de aumento da inflação e das taxas de juro, gerou situações de pressão financeira sobre as famílias e aumentou o risco de incumprimento de contratos de crédito, em particular para os mutuários de crédito à habitação a taxa de juro variável.

Neste contexto, muitos mutuários solicitaram às instituições a renegociação dos respetivos contratos de crédito, com vista a obter condições financeiras mais favoráveis. Alguns destes pedidos foram abrangidos pelas medidas excecionais e temporárias adotadas pelo legislador para mitigar o impacto do aumento das taxas de juro para os mutuários de crédito à habitação (designadamente, o Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, e o Decreto-Lei n.º 20-B/2023, de 22 de março), mas a maioria, por não terem subjacente situações de risco de incumprimento, foram tratadas pelas instituições como “renegociações comerciais”.

Este contexto contribuiu para a apresentação de reclamações sobre os seguintes temas:

- **Implementação das medidas do Decreto-Lei n.º 80-A/2022 e Decreto-Lei n.º 20-B/2023**

Os dois regimes especiais aprovados no final do ano de 2022 e no início de 2023, respetivamente, representam um contributo de 4,1 pp para o crescimento das reclamações, abrangendo, por exemplo, situações de atraso ou recusa de renegociação do contrato de crédito à habitação ao abrigo do Decreto-Lei n.º 80-A/2022 ou de indeferimento do pedido de bonificação temporária dos juros apresentado ao abrigo do Decreto-Lei n.º 20-B/2023.

- **Cláusulas contratuais**

Com este âmbito, estão em causa reclamações que incidem, sobretudo, sobre duas grandes matérias:

- i) Renegociações “comerciais”, i.e, processos de renegociação de contratos de crédito à habitação não enquadrados no regime temporário previsto no Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, nem no PARI – Plano de Ação para o Risco de Incumprimento previsto no Regime Geral do Incumprimento.

Face ao aumento das taxas de juro aplicáveis aos contratos de crédito à habitação, muitos mutuários, por sua iniciativa ou em resultado de campanhas de “fidelização” de clientes promovidas pelas instituições, optaram por tomar a iniciativa de propor a renegociação dos respetivos contratos (designadamente, através do pedido de redução do spread), o que motivou reclamações relacionadas, por exemplo, com a demora na análise do processo e com os procedimentos adotados pelas instituições.

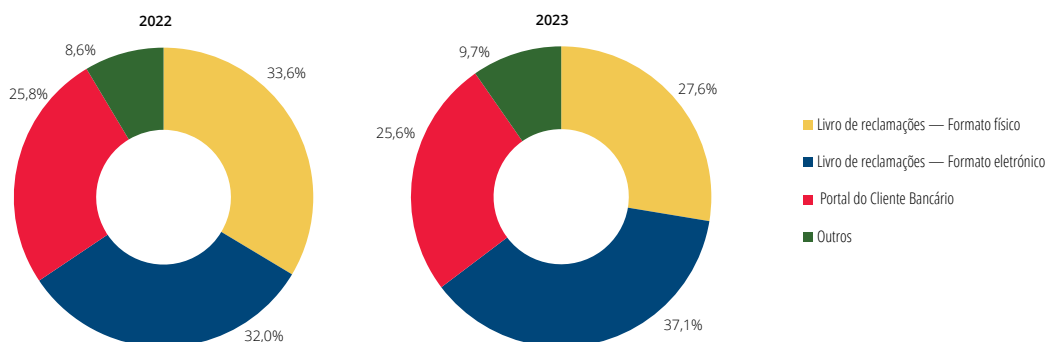
- ii) Perda da bonificação do spread contratado por incumprimento das condições definidas no contexto das vendas associadas facultativas (*bundling*).

Recorda-se que, de acordo com os dados disponíveis, os produtos mais frequentemente comercializados juntamente com o crédito à habitação no âmbito das vendas associadas facultativas são a conta de depósito de ordem, os seguros de vida e multirriscos e o cartão de crédito. Por vezes, as instituições propõem igualmente aos clientes o cumprimento de outras condições como forma de reduzir o custo do crédito, como é o caso, por exemplo, da domiciliação do ordenado em conta de depósito à ordem aberta junto da instituição mutuante ou a utilização regular, ou acima de determinado montante, do cartão de débito ou de crédito.

12. Ver a publicação do Banco: *Mês europeu de cibersegurança. Ouviu falar da burla “Olá mãe, olá pai”?* | Banco de Portugal (bportugal.pt).

O canal mais utilizado pelos clientes bancários para a apresentação de reclamações em 2023 foi o Livro de Reclamações em formato eletrónico (LRE) (37,1% das reclamações entradas). A importância conjunta dos canais digitais — LRE e Portal do Cliente Bancário — como meios escolhidos para a apresentação de reclamações aumentou face a 2022, em contrapartida da diminuição do Livro de Reclamações em formato físico disponibilizado no balcão das instituições.

**Gráfico III.8.2 • Evolução do número de reclamações entradas | 2022-2023**



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Refira-se que, em 2022 e 2023 foram ainda recebidas, respetivamente, 2828 e 3316 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, que se referem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

## 8.2 Matérias mais reclamadas

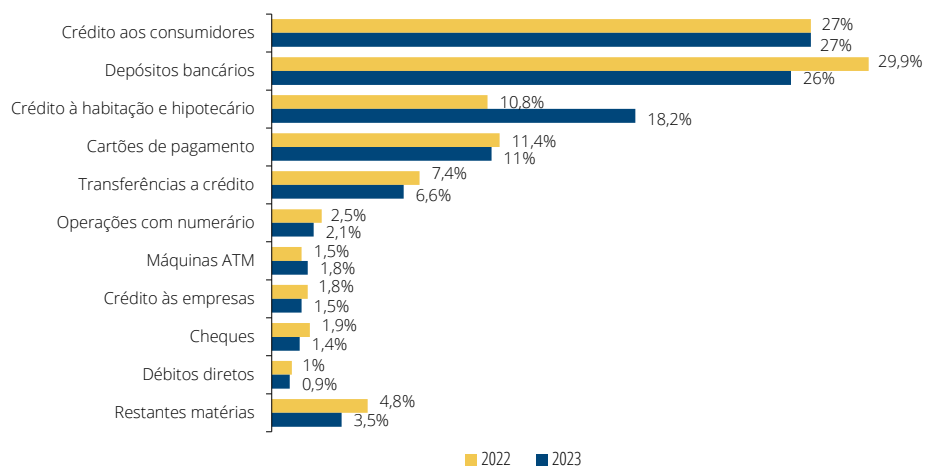
O crédito aos consumidores, os depósitos bancários e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos com o maior número de reclamações. Em conjunto, representaram 71,2% do total de reclamações entradas em 2023, refletindo a importância relativa destes mercados.

**Quadro III.8.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2023**

Produtos e serviços reclamados <sup>(a)</sup>	Valores absolutos			Valores relativos <sup>(b)</sup>			Unidade de referência
	2022	2023	Δ anual	2022	2023	Δ	
Crédito aos consumidores	5893	7269	23,3%	48	59	24,3%	100 mil contratos
Depósitos bancários	6503	6998	7,6%	35	37	5,6%	100 mil contas
Crédito à habitação e hipotecário	2356	4917	108,7%	117	253	116,0%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	2480	2973	19,9%	108	127	16,9%	milhão de contratos
Transferências a crédito	1605	1780	10,9%	74	73	-1,7%	10 milhões de transferências
Operações com numerário	539	576	6,9%	135	144	6,8%	100 milhões de operações
Máquinas ATM	323	496	53,6%	213	324	52,2%	10 mil máquinas ATM
Crédito às empresas	394	399	1,3%	33	34	2,1%	100 mil contratos
Cheques	422	372	-11,8%	36	40	11,1%	milhão de cheques
Débitos diretos	210	244	16,2%	87	94	8,2%	100 milhões de operações
Restantes matérias	1053	952	-9,6%	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>21 778</b>	<b>26 976</b>	<b>23,9%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Na rubrica “Restantes matérias” foram contabilizadas reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1% do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do livro de reclamações. (b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas no Anexo relativo às “Notas metodológicas para cálculo das instituições mais reclamadas”.

**Gráfico III.8.3 • Reclamações entradas por produto e serviço reclamado (em percentagem)**  
| 2022-2023

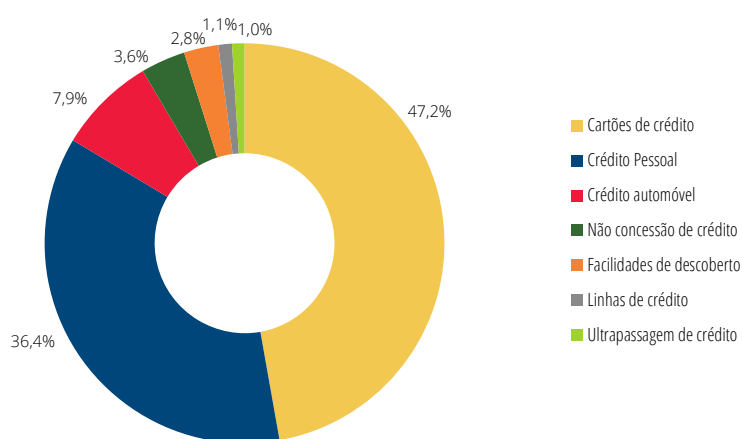


Fonte: Banco de Portugal.

### 8.2.1 Crédito aos consumidores

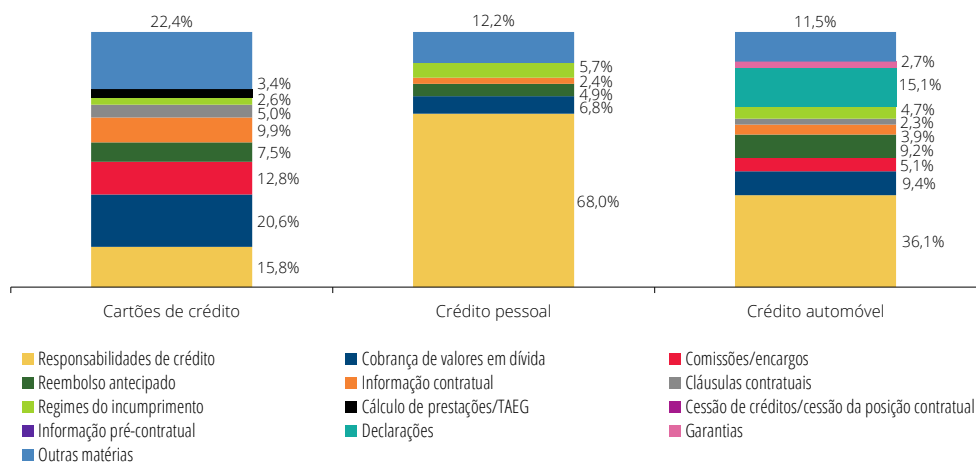
Em 2023, foram recebidas 7269 reclamações sobre crédito aos consumidores, o que representa um aumento de 23,3% face ao total de reclamações entradas em 2022 sobre este produto de crédito. Esta evolução é sobretudo explicada pelo aumento das reclamações relativas a cartões de crédito e a crédito pessoal. Nos cartões de crédito, as matérias que mais contribuíram para o crescimento das reclamações estão relacionadas com a informação contratual e a cobrança de valores em dívida. No crédito pessoal, foram as matérias relacionadas com responsabilidades de crédito que mais contribuíram para o crescimento das reclamações.

**Gráfico III.8.4 • Reclamações sobre crédito aos consumidores | 2023**



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico III.8.5 • Reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel<sup>(13)</sup>  
| 2023



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas no crédito aos consumidores<sup>13</sup> incidiram sobre:

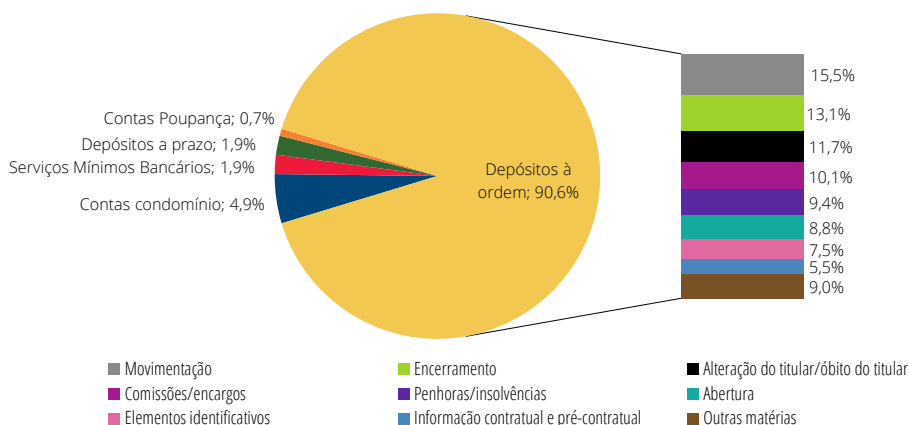
- **Responsabilidades de crédito (38,4%)**, estando em causa a informação reportada à CRC pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com (i) a incorreção da informação reportada pelas referidas entidades, designadamente em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência, a regularização das responsabilidades de crédito e a demora na retificação de informação incorretamente reportada, e (ii) o alegado desconhecimento, por parte do cliente, do crédito reportado e da entidade que reporta informação à CRC, nomeadamente após a cessão do crédito;
- **Cobrança de valores em dívida (14,2%)**, estando em causa, essencialmente, reclamações sobre (i) a exigência do pagamento dos montantes em dívida e o apuramento desses montantes, (ii) as dificuldades associadas ao pagamento dos valores em dívida e (iii) os procedimentos adotados pelas instituições e pelas entidades por estas subcontratadas para a cobrança de valores em dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (7,7%)**, identificando-se reclamações respeitantes, em particular, (i) à legitimidade da cobrança de comissões no âmbito dos contratos de crédito em apreço, designadamente quando estão em causa comissões de recuperação de valores em dívida, e (ii) à cobrança de juros devidos pelo não reembolso integral do montante de crédito utilizado na data de vencimento da prestação e (iii) ao valor da taxa de juro aplicada ao contrato.

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

## 8.2.2 Depósitos bancários

Foram recebidas 6998 reclamações sobre matérias associadas a depósitos bancários, mais 7,6% do que em 2022. Este aumento é explicado sobretudo pelo crescimento das reclamações relacionadas com insolvências e penhoras em contas de depósitos à ordem.

Gráfico III.8.6 • Reclamações sobre depósitos bancários | 2023



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nas contas de depósito à ordem foram:

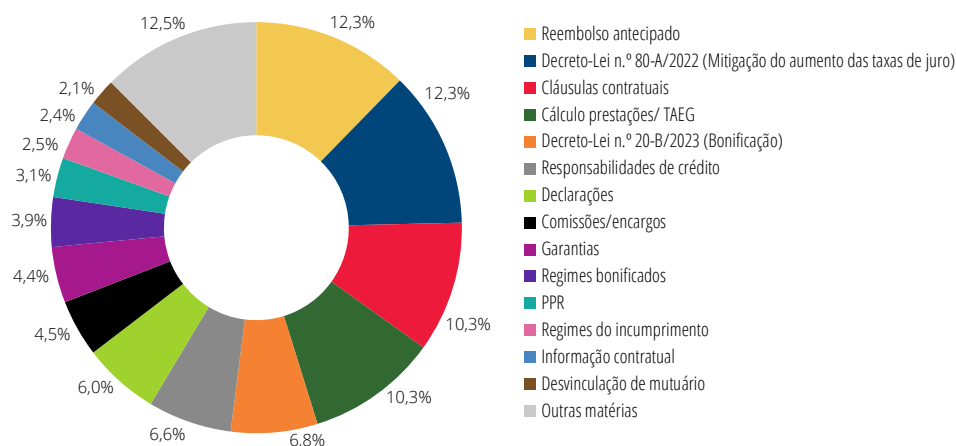
- **Movimentação de contas (15,5%)**, designadamente, em casos respeitantes (i) a débitos efetuados pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente e (ii) ao bloqueio ou cativo de saldo de conta de depósito à ordem;
- **Encerramento de conta (13,1%)**, com especial enfoque (i) na demora no encerramento da conta de depósito à ordem e (ii) nos procedimentos exigidos pela instituição com vista ao encerramento da conta;
- **Alteração ou óbito do titular da conta (11,7%)**, em grande medida sobre (i) a demora na conclusão do processo de habilitação de herdeiros, em virtude do óbito do titular da conta, (ii) as dificuldades de movimentação da conta após o falecimento do respetivo titular, e (iii) o procedimento das instituições para alterar a titularidade das contas de depósito à ordem, em especial na desvinculação de titulares, por exemplo, em resultado de situações de divórcio.
- **Cobrança de comissões ou encargos (10,1%)**, sendo de salientar as reclamações sobre (i) a alteração das condições aplicáveis à cobrança de comissões associadas às contas de depósito à ordem e (ii) os montantes exigidos pelas instituições como contrapartida pelos serviços prestados, designadamente pelo serviço de manutenção de conta;
- **Penhoras e insolvências (9,4%)**, destacando-se as situações relacionadas com a impossibilidade de movimentação da conta e de acesso aos respetivos fundos, em situações em que os clientes alegam desconhecer a existência de penhora ou invocam o seu levantamento;
- **Abertura de conta (8,8%)**, destacando-se situações relacionadas com (i) a demora na abertura de conta, (ii) a não disponibilização de meios eletrónicos para leitura de documentos de identificação, e (iii) a exigência de documentos e alegados entraves na abertura de contas por cidadãos estrangeiros migrantes ou deslocados em Portugal.



### 8.2.3 Crédito à habitação e hipotecário

O número de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário mais do que duplicou face a 2022, tendo sido recebido um total de 4917 reclamações neste período. Este aumento deve-se maioritariamente ao elevado número de reclamações relacionadas com o exercício do direito ao reembolso antecipado do empréstimo e com a implementação das medidas de mitigação do efeito da subida das taxas de juro nos mutuários introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 80-A/2022.

Gráfico III.8.7 • Reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário | 2023



Fonte: Banco de Portugal.

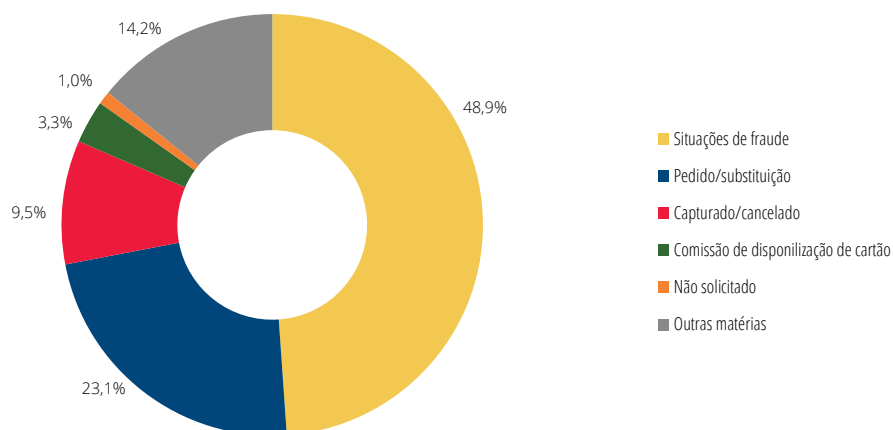
As matérias mais reclamadas no crédito à habitação e hipotecário foram:

- **Reembolso antecipado (12,3%)**, relacionadas, em particular, com (i) a demora no processamento do reembolso antecipado e (ii) a não prestação das informações sobre o impacto do reembolso do crédito para o consumidor;
- **Implementação das medidas de apoio aos mutuários previstas no Decreto-Lei n.º 80-A/2022 (12,3%)**, salientando-se (i) a demora ou ausência de resposta, por parte das entidade reclamadas, a pedidos de renegociação ao abrigo do referido regime jurídico, (ii) a alegada não aplicação das medidas e procedimentos destinados a mitigar os efeitos do incremento dos indexantes de referência dos contratos de crédito em causa, e (iii) a alegada não aplicação da isenção temporária da comissão de reembolso antecipado nos contratos de crédito abrangidos pelo referido Decreto-Lei;
- **Cláusulas contratuais (10,3%)**, em que se evidenciam reclamações relacionadas com (i) a taxa de juro contratualizada, e (ii) o pedido de renegociação do contrato de crédito, nomeadamente de alargamento do prazo de amortização e de revisão do *spread*;
- **Cálculo das prestações e da TAEG (10,3%)**, assumindo relevo (i) a determinação do *spread* aplicável, em função das bonificações resultantes das vendas associadas facultativas e (ii) o apuramento do montante da prestação de acordo com o cálculo da média aritmética do indexante, por ocasião da sua revisão periódica.

## 8.2.4 Cartões de pagamento

Foram recebidas 2973 reclamações sobre cartões de pagamento, um aumento de 19,9% face a 2022. Para este aumento, destaca-se o contributo das reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico III.8.8 • Reclamações sobre cartões de pagamento | 2023



Fonte: Banco de Portugal.

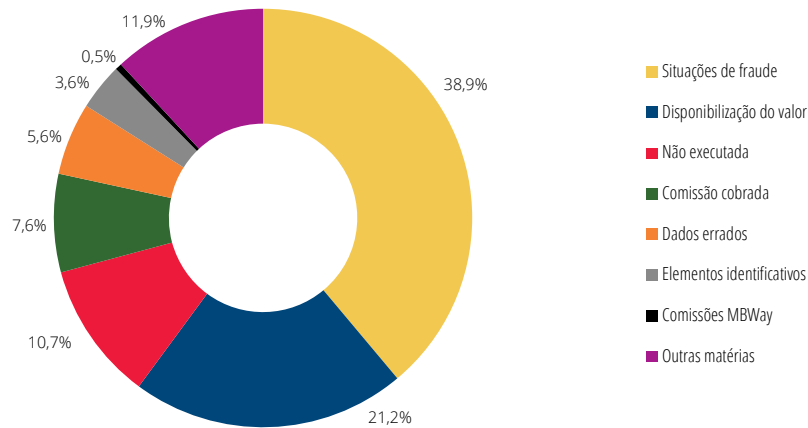
As matérias mais reclamadas nos cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Situações de fraude (48,9%)**, estando, geralmente, em causa (i) a alegada utilização deste instrumento, sobretudo em contexto digital, sem a autorização do respetivo titular e (ii) a responsabilidade das instituições pela execução de operações alegadamente fraudulentas;
- **Pedido ou substituição de cartões (23,1%)**, com especial incidência (i) na demora associada à emissão ou substituição dos cartões de pagamento e (ii) nas comissões cobradas neste contexto;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (9,5%)**, com destaque para as situações relacionadas com (i) a captura de cartões em caixas automáticos e (ii) o bloqueio dos cartões pelas respetivas instituições emitentes, designadamente por razões de segurança ou na sequência de aumento significativo do risco de incumprimento.

### 8.2.5 Transferências a crédito

As reclamações entradas sobre transferências a crédito aumentaram 10,9%, face a 2022, tendo sido recebidas 1780 reclamações sobre esta matéria. Este aumento deve-se sobretudo às reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico III.8.9 • Reclamações sobre transferências a crédito | 2023



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nas transferências a crédito foram:

- **Situações de fraude (38,9%)**, em grande medida respeitantes (i) à realização de transferências, sobretudo em contexto digital, alegadamente sem a autorização do ordenante e (ii) à responsabilidade das instituições pela execução dessas operações;
- **Disponibilização do valor transferido (21,2%)**, destacando-se as reclamações sobre o atraso na execução de transferências;
- **Operações não executadas (10,7%)**, estando em causa essencialmente a não execução de transferências;
- **Cobrança de comissões (7,6%)**, em particular no que respeita às comissões cobradas pelas instituições aquando da execução, receção ou devolução das transferências.

### 8.2.6 Operações com numerário e em máquinas ATM

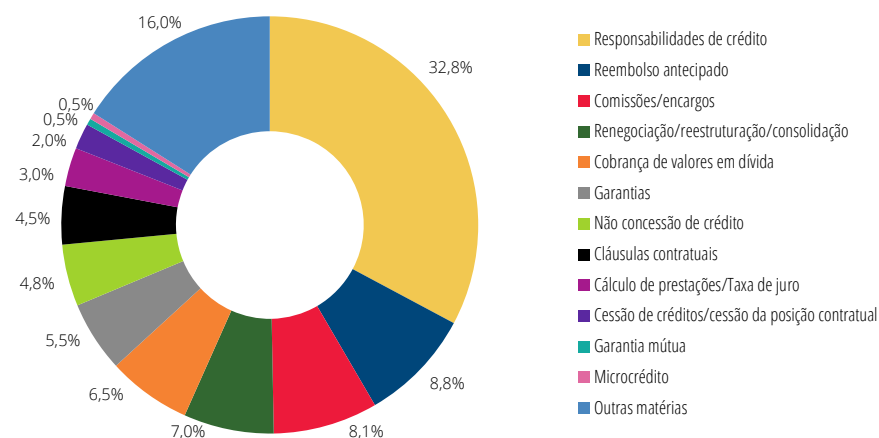
Foram recebidas 576 reclamações relativas a operações com numerário, um aumento de 6,9% face a 2022. A matéria mais reclamada nas operações com numerário esteve relacionada com alegadas diferenças em operações de depósitos e levantamentos.

As reclamações entradas sobre máquinas ATM aumentaram 53,6% face a 2022, tendo sido recebidas 496 reclamações sobre esta matéria. Estas reclamações incidiram maioritariamente sobre o não funcionamento das máquinas ATM ou a não disponibilização de alguns serviços, a demora na resolução das questões relacionadas com a inoperacionalidade dos equipamentos e a demora na regularização de diferenças de numerário ocorridas na utilização de máquinas ATM, tanto em depósitos, como em levantamentos.

## 8.2.7 Crédito às empresas

Foram recebidas 399 reclamações sobre crédito a empresas em 2023, um aumento de 1,3% face a 2022.

Gráfico III.8.10 • Reclamações sobre crédito às empresas | 2023



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas no crédito às empresas foram:

- **Responsabilidades de crédito (32,8%)**, onde se inserem, designadamente, reclamações sobre (i) o reporte de informação incorreta à Central de Responsabilidades de Crédito, e (ii) a demora na correção da informação incorreta ou indevidamente reportada;
- **Reembolso antecipado (8,8%)**, salientando-se situações relativas (i) ao apuramento do montante em dívida; (ii) à cobrança da comissão de reembolso antecipado, em particular, a legitimidade da cobrança e o montante cobrado; (iii) à demora na execução do reembolso antecipado ou na disponibilização de documentação na sequência da liquidação do empréstimo, como sejam documentos comprovativos de extinção da reserva de propriedade;
- **Cobrança de comissões ou encargos (8,1%)**, onde estão em causa reclamações acerca da cobrança de comissões e outros encargos no âmbito dos respetivos contratos de crédito.

## 8.3 Instituições mais reclamadas

### 8.3.1 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para 2023, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

**Quadro III.8.2 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2023**

Sigla	Instituição de crédito	2023
CAUTO	CA AUTO BANK S.P.A — SUCURSAL EM PORTUGAL	3,59
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	2,25
SCFS	SANTANDER CONSUMER FINANCE S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,84
RBANS	RCI BANQUE — SUCURSAL PORTUGAL	1,84
UNVSO	UNIVERSO, IME, S. A.	1,72
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,64
BACTT	BANCO CTT, S. A.	1,61
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,48
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	1,39
WBSUC	WIZINK BANK, S. A.U. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,27
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL — SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,19
UNICR	UNICRE — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,07
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,97
BBEST	BEST — BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,78
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,74
BMWSP	BMW BANK GMBH — SUCURSAL PORTUGUESA	0,70
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,69
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO S. A.	0,68
321CR	321 CRÉDITO, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO S. A.	0,65
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,61
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,59</b>
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,57
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,54
BICRE	BICREDIT, SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,53
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E.F.C., S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,49
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,49
COFID	COFIDIS	0,44
ONEYB	ONEY BANK — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,44
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S. A.	0,37
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,37
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,36
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,33
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,32
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,31
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,28
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,28
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,25
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,16

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 59 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2023<sup>14</sup>.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito aos consumidores. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco de Investimento Global, S. A., Banco L.J. Carregosa, S. A., BNI — Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L., Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A. e Toyota Kreditbank GMBH — Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições na área do crédito aos consumidores, como é o caso do Banco Atlântico Europa, S. A.

### 8.3.2 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, para 2023, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre depósitos bancários, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

#### Quadro III.8.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2023

Sigla	Instituição de crédito	2023
BNIEU	BNI — BANCO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAL (EUROPA), S. A.	1,95
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,78
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,75
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,58
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,56
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,49
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,48
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A.	0,42
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,40
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,38
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,37</b>
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,35
BBEST	BEST — BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,33
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,33
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,27
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,26
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL S. A.	0,21
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,17
CCLEI	CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DE LEIRIA, C. R. L	0,12

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 37 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

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

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2023.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre depósitos bancários. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco do Brasil AG — Sucursal em Portugal, Banco Finantia, S. A., Banco Invest, S. A., Banco L.J. Carregosa, S. A., Banco Português de Gestão, S. A., Bison Bank, S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L., Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A. e Novo Banco dos Açores, S. A.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, S. A., do BNP Paribas, da Caixa — Banco de Investimento, S. A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, C. R. L. e da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L.

### 8.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para 2023, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

**Quadro III.8.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2023**

Sigla	Instituição de crédito	2023
BACTT	BANCO CTT, S. A.	13,21
BNIEU	BNI — BANCO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAL (EUROPA), S. A.	11,49
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	5,76
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	3,07
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	2,93
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	2,79
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	2,62
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	2,62
	<b>Média do sistema</b>	<b>2,53</b>
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	2,30
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	2,14
BBPI	BANCO BPI, S. A.	1,97
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,55
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,45
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	1,18
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	1,14

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 253 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2023. Refira-se que instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário, mas cujo número de reclamações recebido foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, não são, por razões de representatividade, incluídas. Está nesta situação a seguinte instituição: Banco Primus, S. A.

Na área do crédito à habitação e hipotecário, não foi recebida qualquer reclamação relativamente à seguinte instituição: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L.

## 8.4 Avaliação de irregularidades

Foram encerradas 24 707 reclamações em 2023, das 21 161 que deram entrada neste período.

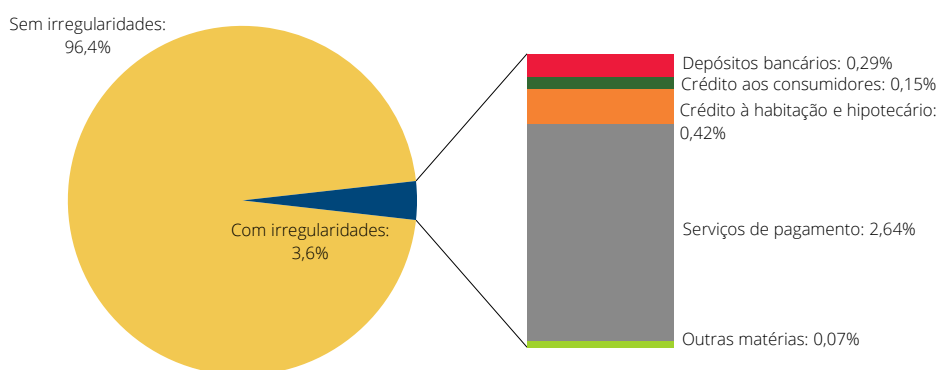
O prazo médio das reclamações encerradas foi de 55 dias, que compara com 47 dias em 2022, tendo sido de 35 dias (30 em 2022) nas reclamações apresentadas no livro de reclamações ao balcão da instituição, de 55 dias (52 em 2022) nas reclamações inscritas no LRE e de 72 dias (68 em 2022) nas reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

O prazo médio indicado inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e pelas próprias instituições reclamadas. De acordo com o disposto na lei e nos regulamentos aplicáveis, o Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, sendo o prazo de resposta das instituições de 20 dias úteis, caso a reclamação tenha sido apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO), e de 15 dias úteis caso tenha sido inscrita no livro de reclamações de uma instituição, em formato físico ou eletrónico (RCL).

Foram identificadas irregularidades em 883 reclamações, 3,6% do total das reclamações encerradas.

Não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada em 54,2% das reclamações encerradas (60,4% em 2022) e as instituições resolveram a situação reclamada, apesar de não existirem indícios de infração, em 42,2% das reclamações encerradas (37,4% em 2022)<sup>15</sup>.

Gráfico III.8.11 • Reclamações encerradas com irregularidades | 2023

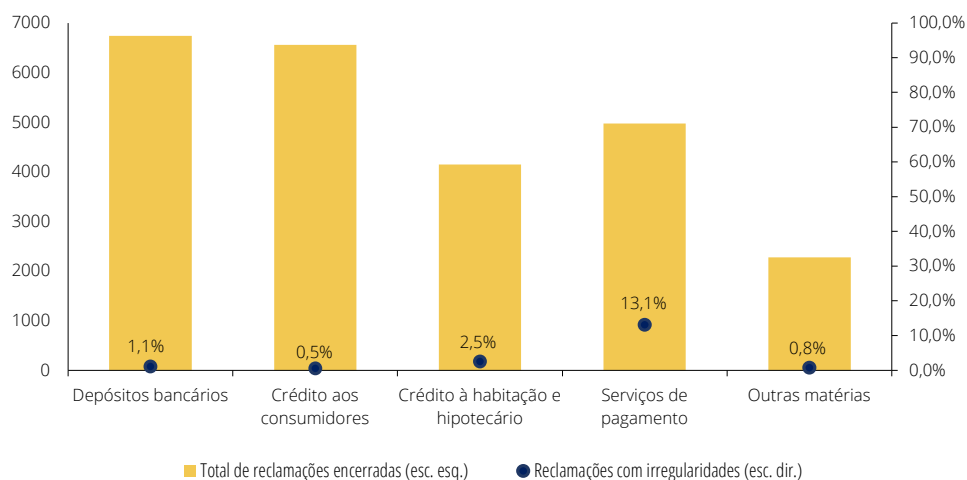


Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nas reclamações relativas a “Serviço de pagamento” estão incluídas as reclamações sobre cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos.

15. O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Em relação às reclamações que, apesar de terem sido remetidas ao Banco de Portugal, não se encontram no seu âmbito de atuação, os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da reclamação para outra entidade reguladora (por exemplo, a CMVM ou a ASF) ou fora do âmbito de competências dos supervisores financeiros.



**Gráfico III.8.12 • Percentagem de reclamações encerradas com irregularidades por matéria | 2023**



Fonte: Banco de Portugal. | Nota. (a) Nas reclamações relativas a “Serviço de pagamento” estão incluídas as reclamações sobre cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos.

Na sequência da análise às 883 reclamações encerradas com indícios de irregularidades, foram emitidas 83 determinações específicas, recomendações e advertências dirigidas a 11 instituições, abrangendo 83 reclamações, e foram instaurados 91 processos de contraordenação a 38 instituições, envolvendo 801 reclamações.

**Quadro III.8.5 • Reclamações encerradas com emissão de determinações específicas, advertências e recomendações | 2023**

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Determinações específicas, advertências e recomendações	
		Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	2	2	2
Crédito à habitação e hipotecário	70	70	8
Serviços de pagamento <sup>(a)</sup>	1	1	1
Outras matérias <sup>(b)</sup>	10	10	6
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<sup>(c)</sup>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas. (a) Nas reclamações relativas a “Serviço de pagamento” estão incluídas as reclamações sobre cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos. (b) Existe um processo de reclamação que deu origem a duas medidas de supervisão distintas, desta forma, está a ser considerado no presente quadro e no quadro II.8.6, contudo, no apuramento do número total de reclamações apenas é considerado uma vez. (c) Em 2023, foram dirigidas determinações específicas, advertências e recomendações a 11 instituições.

### Quadro III.8.6 • Reclamações encerradas com instauração de processos de contraordenação | 2023

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Processos de contraordenação	
		Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	69	26	13
Crédito aos consumidores	36	14	11
Crédito a empresas	1	1	1
Crédito à habitação e hipotecário	35	10	7
Serviços de pagamento <sup>(a)</sup>	651	57	31
Outras matérias <sup>(b)</sup>	9	7	5
<b>Total</b>	<b>801</b>	<b>(c)</b>	<b>(c)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Nas reclamações relativas a “Serviço de pagamento” estão incluídas as reclamações sobre cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos. (b) Existe um processo de reclamação que deu origem a duas medidas de supervisão distintas, desta forma, está a ser considerado no presente quadro e no quadro II.8.6, contudo, no apuramento do número total de reclamações apenas é considerado uma vez. (c) Por razões de economia processual, existem processos de contraordenação que agregam indícios de infração a diferentes normas, pelo que a soma dos processos por matéria não corresponde ao número total de processos instaurados. No total, foram instaurados 91 processos de contraordenação a 38 instituições (abrangendo 801 reclamações).

Apresenta-se informação detalhada sobre os principais incumprimentos detetados no âmbito da análise de reclamações, em função do produto ou serviço bancário de retalho em causa.

#### 8.4.1 Depósitos bancários

Foram detetadas irregularidades em 71 reclamações em matérias relativas a depósitos bancários (1,1% do total das reclamações encerradas nesta matéria). Na sequência da análise desenvolvida a duas dessas reclamações, foram emitidas duas advertências dirigidas a duas instituições, para correção de irregularidades relacionadas com (i) a movimentação da conta de depósito à ordem do cliente bancário através dos canais digitais e (ii) a exigência de documentação adicional, não prevista legalmente, para a concretização do pedido de denúncia do contrato de conta de depósito à ordem apresentado pelo cliente.

Tendo por base os indícios apurados na análise das restantes 69 reclamações, foram instaurados 26 processos de contraordenação a 13 instituições pela violação de deveres relacionados com:

- O cumprimento, em tempo útil, do pedido de denúncia do contrato de abertura de conta de depósito à ordem apresentado pelo cliente.
- A movimentação de conta de depósito à ordem em estrita observância das condições acordadas entre a instituição de crédito e o cliente bancário e a não introdução de bloqueios ou outros impedimentos sem fundamento legal ou contratual.
- A prestação de informação pré-contratual, nomeadamente através da Ficha de Informação Normalizada (FIN).

#### 8.4.2 Crédito aos consumidores

Foram detetadas irregularidades em 36 reclamações com matérias relativas a crédito aos consumidores (0,5% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Na sequência da análise destas reclamações, foram instaurados 12 processos de contraordenação a 11 instituições pela violação de deveres relacionados com:

- A prestação de informação regular aos clientes na vigência do contrato de crédito, em particular, o envio de extrato com periodicidade equivalente à prevista no contrato para o pagamento das

prestações ou de outras quantias, devendo, em todo o caso, observar-se uma periodicidade mínima anual e o envio de extrato em formato de papel por solicitação expressa do cliente;

- A informação que deve constar das comunicações remetidas aos clientes bancários no âmbito do PERSI;
- A obrigação de integrar o cliente no PERSI;
- O reembolso antecipado do contrato de crédito por parte do mutuário, em particular, o cumprimento do prazo legal para a sua concretização.
- O reporte e a prestação de informação prévia ao reporte, à Central de Responsabilidades de Crédito, de responsabilidades de crédito em incumprimento.

#### **8.4.3 Crédito à habitação e hipotecário**

Foram detetadas irregularidades em 105 reclamações relacionadas com matérias sobre crédito à habitação e hipotecário (2,5% do total das reclamações encerradas nesta matéria). Na sequência da análise desenvolvida a 70 dessas reclamações, foram emitidas 70 determinações específicas dirigidas a oito instituições, para correção das irregularidades relacionadas com: (i) a emissão gratuita do distrato, no prazo legal para o efeito, após o termo do contrato de crédito; e (ii) a aplicação das medidas excecionais aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, para mitigar os efeitos do incremento dos indexantes de referência de contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente.

Na sequência da análise das restantes 35 reclamações, foram instaurados dez processos de contraordenação a sete instituições, face aos indícios de incumprimento de deveres relacionados com:

- A informação prestada à empresa de seguros sobre a evolução do montante em dívida ao abrigo do contrato de crédito à habitação, para efeitos da atualização do capital seguro;
- O reembolso antecipado do contrato de crédito por parte do mutuário, em particular, o cumprimento do prazo legal para a sua concretização;
- A prestação de informação ao mutuário sobre alterações contratuais, em particular, alterações da taxa de juro nominal, antes da produção de efeitos dessas alterações;
- A comunicação prévia ao mutuário do reporte à Central de Responsabilidades de Crédito de contratos em situação de incumprimento;
- Disponibilização ao mutuário do relatório de avaliação de imóvel, no âmbito do processo de concessão de crédito;
- O não desenvolvimento de diligências no âmbito do PARI e não integração do cliente em PERSI, dentro dos prazos legalmente previstos para o efeito.

#### **8.4.4 Serviços de pagamento**

Foram detetadas irregularidades em 652 reclamações relativas a cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos (13,1% do total das reclamações encerradas no conjunto destas matérias). Na sequência da análise desenvolvida a uma dessas reclamações, foi emitida uma determinação específica dirigida a uma instituição, para correção de irregularidades relacionadas com o exercício do direito de alteração unilateral ao contrato-quadro.

Na sequência das restantes 651 reclamações, foram instaurados 57 processos de contraordenação a 31 instituições, porquanto se apurou a existência de indícios do incumprimento de deveres relacionados com:

- A obrigação de aplicação da autenticação forte exigida para aceder à conta de pagamento, para realizar operações de pagamento eletrónico ou ações, através de um canal remoto, que envolvam um risco de fraude ou outros abusos;
- O reembolso imediato do montante da operação de pagamento não autorizada e, sendo o caso, a reposição da conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada;
- O reembolso do montante de operação de pagamento não autorizada quando não foi aplicada a autenticação forte do cliente e o crédito de juros moratórios;
- O prazo de que a instituição do ordenante dispõe para executar a operação de pagamento e creditar a conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário;
- A obrigação de disponibilizar o montante da operação de pagamento ao beneficiário imediatamente após o crédito do mesmo na conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário;
- O bloqueio de cartões de débito e de crédito sem cumprimento dos requisitos legais;
- A obrigação de impedir a utilização de instrumento de pagamento após comunicação de furto do mesmo pelo utilizador;
- A alteração unilateral das condições do contrato-quadro de serviços de pagamento, sem cumprimento dos requisitos legais;
- O atraso na disponibilização do valor de cheque depositado em terminal automático;
- O cumprimento, em tempo útil, do pedido de denúncia do contrato de utilização de cartão de crédito apresentado pelo cliente bancário, que consubstancia o exercício do direito de denúncia do contrato-quadro de prestação de serviços de pagamento que lhes é subjacente.

#### 8.4.5 Outras matérias

Foram detetadas irregularidades em 18 reclamações relativas a outras matérias (0,8% do total das reclamações encerradas nestas outras matérias).

Na sequência da análise desenvolvida a dez dessas reclamações, foram emitidas duas determinações específicas e oito recomendações, dirigidas a seis instituições para correção de irregularidades relacionadas com:

- Os deveres relativos ao depósito de Vales de Correio;
- A devolução e a data de crédito em conta de valores devidos aos clientes;
- A revisão e agilização de procedimentos entre instituições no âmbito da retenção de notas e moedas metálicas contrafeitas, falsas ou suspeitas;
- A realização de operações de troco de numerário ao balcão.

Na sequência da análise de nove reclamações, foram instaurados sete processos de contraordenação a cinco instituições, relacionados com a violação dos seguintes deveres:

- O segredo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou de fiscalização das instituições e os seus colaboradores se encontram adstritos;
- A disponibilização do livro de reclamações e o envio de resposta ao cliente, no prazo legalmente previsto;
- As regras relativas ao regime das entregas para depósito;
- A retenção de notas e moedas metálicas contrafeitas, falsas ou suspeitas.

## 9 Atuação supervisa e sancionamento das irregularidades

Para correção e sancionamento das irregularidades detetadas na sequência das ações de inspeção realizadas, da análise à informação reportada pelas instituições, da fiscalização da publicidade das instituições e da análise às reclamações apresentadas por clientes bancários foram emitidas 5814 determinações específicas, recomendações e advertências e instaurados 102 processos de contraordenação.

### 9.1 Determinações específicas, recomendações e advertências

As determinações específicas, recomendações e advertências foram dirigidas a 112 instituições financeiras.

A maioria das determinações específicas emitidas incidiu sobre a comercialização de produtos de crédito à habitação e hipotecário e de crédito aos consumidores.

**Quadro III.9.1 • Determinações específicas, recomendações e advertências | Por matéria | 2023**

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Preçário	1	1
Publicidade	91	31
Conta de SMB	347	91
Depósitos bancários	9	3
Crédito aos consumidores	2359	77
Crédito à habitação e hipotecário	2990	85
Serviços de pagamento	5	2
Reporte de informação	2	2
Outras matérias	10	6
<b>Total</b>	<b>5814</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: A Caixa Central — Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2023, foram dirigidas determinações específicas, recomendações e advertências a 112 instituições.

## 9.2 Processos de contraordenação

Foram instaurados 102 processos de contraordenação abrangendo 41 instituições e 801 reclamações de clientes bancários.

**Quadro III.9.2 • Processos de contraordenação instaurados | Por matéria | 2023**

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	26	13
Crédito aos consumidores	16	13
Crédito a empresas	1	1
Crédito à habitação e hipotecário	10	7
Serviços de pagamento	57	31
Outras matérias	16	9
<b>Total</b>	<b>(a)</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: Por razões de economia processual os processos de contraordenação podem agregar indícios de infração às normas que regulam a comercialização de diferentes produtos e serviços bancários de retalho. (a) Em 2023, foi proposta a instauração de 102 processos de contraordenação dirigidos a 41 instituições.

No decurso de 2023, foram concluídos 113 processos de contraordenação respeitantes a infrações de natureza comportamental, tendo sido aplicadas coimas que totalizaram 1 755 500 euros.

## 9.3 Incumprimentos nos SMB por instituição

Nos termos do artigo 7.º-C, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, que cria o regime da conta de SMB, o Banco de Portugal “avalia a aplicação das regras previstas no presente diploma, publicando os resultados dessa avaliação no seu relatório de supervisão comportamental, discriminando por instituição financeira o tipo de incumprimentos verificados no âmbito da sua competência fiscalizadora”. Em cumprimento dessa obrigação, apresentam-se no quadro seguinte os incumprimentos identificados:

**Quadro III.9.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2023**

Dever violado	Instituição
Observância do limite máximo de comissões e encargos	NOVO BANCO, S. A. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL BANCO ACTIVOBANK, S. A. CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A. CAIXA ECONÓMICA DA MISERICÓRDIA DE ANGRA DO HEROÍSMO, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A. BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL S. A. BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A. CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DA CHAMUSCA, C. R. L. NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A. BANCO CTT, S. A. BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DE LEIRIA, C. R. L. BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A. CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A. SICAM — CAIXA CENTRAL E CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO

### Quadro III.9.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2023 (cont.)

Dever violado	Instituição
Configuração dos cartões de débito associados às contas de SMB	CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DE LEIRIA, C. R. L.
Observância do limite à cobrança de comissões por transferências realizadas através de aplicações de pagamento operadas por terceiros	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A. CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A. SICAM — CAIXA CENTRAL E CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO
Devolução de comissões e outros encargos pagos antecipadamente ao momento da conversão de conta à ordem em conta de SMB	NOVO BANCO, S. A. BANCO BPI, S. A. BANCO SANTANDER TOTTA, S. A. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A. CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A. BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL S. A. BEST — BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A. BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A. NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A. BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL

Fonte: Banco de Portugal.

## 9.4 Valores devolvidos aos clientes por parte das instituições

Nas situações em que as irregularidades detetadas se traduziram na cobrança de valores aos clientes bancários (juros, comissões ou despesas) em violação do quadro normativo aplicável, o cumprimento das determinações específicas emitidas para correção dessas irregularidades envolveu a devolução dos montantes indevidamente cobrados aos clientes.

**Em resultado das medidas de supervisão adotadas, as instituições devolveram 8,3 milhões de euros aos clientes bancários, relativos a comissões e juros indevidamente cobrados.**

Em 2023, 111 instituições devolveram 8,3 milhões de euros aos clientes, em cumprimento de determinações específicas emitidas na sequência de ações de inspeção realizadas. O montante que as instituições devolveram aos clientes na sequência da implementação de medidas de supervisão foi significativamente superior aos valores devolvidos em 2021 e 2022. Cerca de sete milhões de euros destinaram-se à regularização de situações de cobrança irregular de comissões.

**Quadro III.9.4 • Montantes devolvidos aos clientes por efeito das medidas de supervisão emitidas pelo Banco de Portugal | 2023**

Matéria	Total de valores regularizados (euros)	N.º de operações com valores regularizados	N.º de instituições abrangidas
Cobrança de comissões pela renegociação de contratos de crédito aos consumidores	5 361 906	202 882	20
Cobrança de comissões associadas ao processamento de prestações de contratos de crédito aos consumidores	660 820	14 864	16
Celebração de contratos de crédito aos consumidores com TAEG superior ao limite máximo vigente à data de celebração	640 930	17 564	4
Cobrança de comissões pelo reembolso antecipado de contratos de crédito à habitação com taxa de juro variável <sup>(a)</sup>	502 681	2741	84
Cobrança de comissões e despesas previstas no Preçário	244 689	935	72
Débito de prestações de créditos na conta de depósito à ordem sem saldo disponível	224 618	30 587	71
Cobrança de comissões pela emissão de declarações de dívida de contratos de crédito à habitação e hipotecário	129 531	1727	84
Cobrança de comissões pela emissão de declarações de dívida de contratos de crédito aos consumidores	90 889	2194	17
Limite máximo de comissões e despesas pela prestação de serviços mínimos bancários	89 666	6753	2
Aplicação da taxa de juro e cálculo de juros remuneratórios nos termos do contrato	71 384	16 526	75
Aplicação dos termos do contrato celebrado com o cliente	45 921	969	71
Limites máximos à TAEG	41 968	1009	71
Capitalização de juros remuneratórios vencidos e não pagos	34 145	60 243	71
Conversão da facilidade de descoberto em ultrapassagem de crédito	30 393	4558	71
Resposta a pedido de acesso a conta de SMB em prazo não superior a 10 dias úteis	22 335	22 794	2
Cobrança de comissões pela emissão do documento com vista à extinção da garantia real de contratos de crédito aos consumidores	13 709	325	3
Cobrança de comissões associadas à emissão de distrate de hipoteca após o termo de contrato de crédito à habitação e hipotecário	9806	112	75
Proibição da cobrança de comissões ou de outras quantias com fundamento na mora	8557	1314	71
Direito ao reembolso antecipado total ou parcial do crédito	8058	3273	2
Proibição de cobrança de comissões pela renegociação das condições do contrato	6232	788	1
Cobrança de comissão pelo termo antecipado do contrato no âmbito do refinanciamento ou consolidação de créditos	5950	146	73
Outras matérias, individualmente inferiores a 5 mil euros	7475	1100	80
<b>Total</b>	<b>8 251 663</b>	<b>393 404</b>	<sup>(b)</sup>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Estando em causa a cobrança de comissões num período em que a sua exigibilidade está legalmente suspensa (Subsecção I.1.1.3). (b) Os montantes devolvidos abrangem 111 instituições.



As devoluções registadas estão, sobretudo, relacionadas com a correção das seguintes irregularidades:

- **Cobrança indevida de comissões**

Está em causa a cobrança (i) de comissões pela renegociação do contrato de crédito, (ii) de comissões pelo processamento das prestações nos contratos celebrados desde 1 de janeiro de 2021 e (iii) de comissões pela emissão de declarações de dívida para acesso a apoios ou prestações sociais e serviços públicos, sem que estivessem reunidos os pressupostos legalmente estabelecidos para que essas comissões pudessem ser cobradas. A cobrança destas comissões passou a ser proibida com as alterações introduzidas ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, pela Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto

Relativamente às comissões pela renegociação de crédito, salienta-se a cobrança de comissões pela alteração da opção de pagamento do cartão de crédito ou da modalidade de pagamentos fracionados para o montante mínimo obrigatório, por falta de saldo na conta para a cobrança da opção inicialmente definida. Foram ainda devolvidos montantes significativos pela cobrança de comissões pela alteração do prazo do contrato.

- **Limites máximos à TAEG**

Estão em causa operações de crédito usurárias, nomeadamente por a instituição não considerar como data de celebração do contrato a data de aceitação das condições aprovadas por parte do cliente, por falhas nos sistemas de informação das instituições, por os contratos terem sido emitidos em trimestre anterior com o limite máximo que nesse momento era aplicável e por erros no cálculo da TAEG.

- **Suspensão temporária da exigibilidade da comissão de reembolso antecipado**

Está em causa a não suspensão da cobrança da comissão de reembolso antecipado, parcial ou total em contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente com taxa variável.

- **Cobrança de comissões e despesas previstas no Preçário**

Está em causa a cobrança de comissões ao cliente em duplicado ou com valores superiores ao estipulado no preçário, nomeadamente comissões de dossier, de avaliação de imóveis e de vistorias.

- **Débito de prestações de créditos na conta de depósito à ordem sem saldo disponível**

Está em causa o débito em ultrapassagem de crédito da prestação mensal da conta corrente quando a mesma se encontrava integralmente utilizada, situação que origina a cobrança de juros remuneratórios a uma taxa de juro superior à constante no contrato da conta corrente.

- **Limite máximo de comissões e despesas pela prestação de serviços mínimos bancários**

Está em causa a cobrança de comissões, despesas ou outros encargos por serviços e operações englobados na conta de serviços mínimos bancários que, anualmente, e no seu conjunto, representam valor superior ao equivalente a 1 % do valor do indexante dos apoios sociais.

- **Aplicação da taxa de juro e cálculo de juros remuneratórios nos termos do contrato**

Está em causa o cálculo indevido dos juros remuneratórios da primeira prestação dos planos de pagamento fracionado de linhas de crédito, por considerarem um período de 30 dias e não o número de dias decorrido desde a data da utilização da linha de crédito até à data de fecho do extrato.



---

## IV Supervisão dos intermediários de crédito

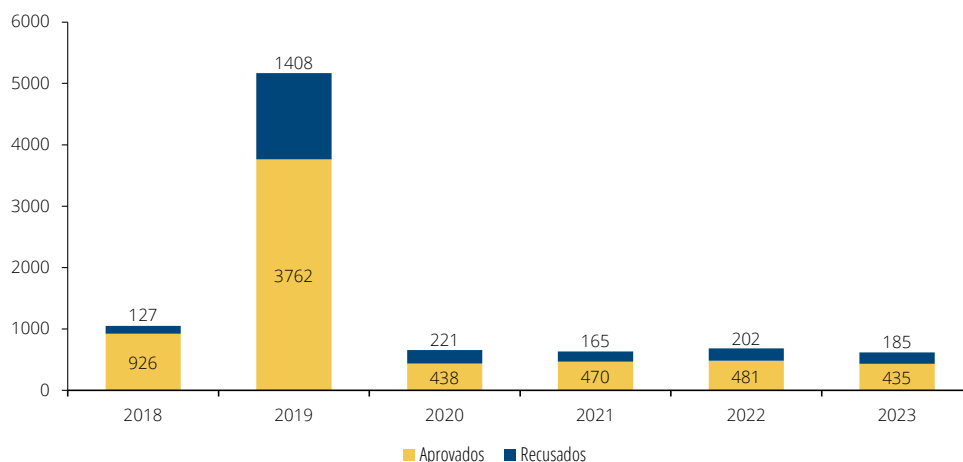
- 1 Autorização e registo
- 2 Análise da informação reportada
- 3 Publicidade
- 4 Ações de inspeção
- 5 Reclamações dos clientes bancários
- 6 Atuação supervisiva e sancionamento das irregularidades



# 1 Autorização e registo

Em 2023, foram recebidos 607 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito, um decréscimo de 2,1% face a 2022. No mesmo período, foram decididos 620 pedidos de autorização, tendo sido aprovados 435 pedidos e recusados 185.

Gráfico IV.1.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização decididos | 2018–2023



Fonte: Banco de Portugal.

Foram ainda recebidas comunicações relativas ao exercício, em Portugal, da atividade de intermediário de crédito à habitação e hipotecário por parte de cinco intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia, que pretendiam exercer a atividade ao abrigo da liberdade de prestação de serviços.

Em 2023, foram recebidos 9889 pedidos de alteração aos elementos que constam do registo dos intermediários de crédito, tendo sido decididos 9935 pedidos.

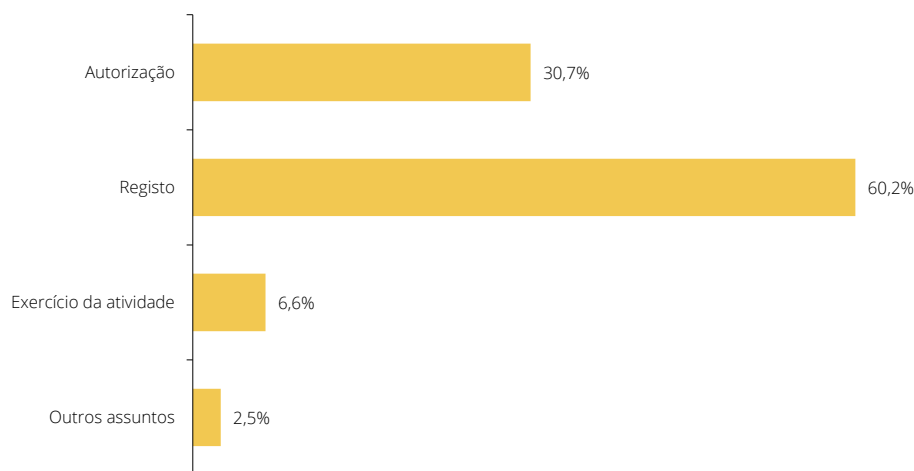
Foi cancelado o registo de 258 intermediários de crédito autorizados pelo Banco de Portugal, com fundamento na caducidade (246 intermediários de crédito) e na revogação (3 intermediários de crédito) da respetiva autorização. Foi também cancelado o registo de três intermediários de crédito que desenvolviam atividade em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços, na sequência de comunicação das autoridades competentes dos respetivos Estados-Membros de origem.

⋮ No final de 2023, encontravam-se registados 5822 intermediários de crédito, mais 3,3% face ao ano anterior.

O Banco de Portugal divulga no Portal do Cliente Bancário (PCB) a [lista dos intermediários de crédito habilitados a atuar em território nacional](#), que contém informação sujeita a divulgação pública relativa a cada uma dessas entidades. O PCB disponibiliza também a [lista das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que prestam serviços de intermediação de crédito](#), composta, no final de 2023, por 21 instituições.

Em 2023, foram respondidos 1257 pedidos de informação sobre intermediação de crédito. Aproximadamente 60% destes pedidos de informação visavam o registo dos intermediários de crédito, incidindo sobretudo sobre o procedimento de alteração aos elementos sujeitos a registo. Os restantes pedidos de informação respeitavam à autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito (30,7%), destacando-se as questões relacionadas com o acesso à atividade, as regras relativas ao exercício da atividade (6,6%) e a outras matérias relacionadas com a intermediação de crédito (2,5%).

**Gráfico IV.1.2 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação, por tema | 2023**



Fonte: Banco de Portugal.

## 2 Análise de informação reportada

A supervisão comportamental, na sua atividade fiscalizadora, tem em consideração a informação que lhe é reportada pelos intermediários de crédito e pelas instituições mutuantes, ponderando ainda elementos que lhe são comunicados por outras fontes, incluindo através de denúncias.

Em 2023, foram realizadas ações de fiscalização aos elementos constantes do registo dos intermediários de crédito, tendo em vista aferir a atualidade da informação relativa ao contrato de seguro de responsabilidade civil exigido para o exercício da atividade de intermediação de crédito. Verificou-se que o período de validade de contratos de seguros subscritos por 1780 intermediários de crédito havia terminado.

A partir dos pedidos de alteração ao registo e de outras informações recolhidas, apurou-se que 54 intermediários de crédito não comunicaram ao Banco de Portugal a modificação dos membros dos seus órgãos de administração ou dos seus responsáveis técnicos. Também se detetou que seis intermediários de crédito deixaram de manter vínculo contratual com, pelo menos, uma instituição mutuante.

As irregularidades detetadas no que respeita à informação relativa aos seguros de responsabilidade civil profissional, à modificação dos órgãos de administração e responsáveis técnicos e à manutenção de vínculo contratual indiciavam igualmente o incumprimento superveniente de requisitos de acesso à atividade pelos intermediários de crédito em causa.

A partir de informação prestada por instituições mutuantes, foram identificados dez intermediários de crédito que, tendo cessado o vínculo com uma instituição mutuante, não apresentaram junto do Banco de Portugal, dentro do prazo previsto legalmente, o respetivo pedido de alteração aos elementos constantes do registo.

Foi ainda identificado um intermediário de crédito que não disponibilizava informação obrigatória relativa à atividade de intermediação de crédito no exterior do estabelecimento aberto ao público, um intermediário de crédito que, para além de não disponibilizar a informação obrigatória sobre a atividade de intermediação de crédito no respetivo *site*, não prestou ao Banco de Portugal informação solicitada por esta autoridade e um intermediário de crédito que prestou ao Banco de Portugal informação que não era verdadeira.

Na sequência destas atividades de supervisão, foram emitidas 1748 determinações específicas dirigidas a 1729 intermediários de crédito e instaurados 13 processos de contraordenação contra 13 intermediários de crédito. Foi também dado início à avaliação dos indícios apurados relativamente à conduta de 24 intermediários de crédito, tendo em vista a eventual adoção de medidas sancionatórias.

#### Quadro IV.2.1 • Intermediários de crédito | Análise de informação reportada | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2023

Matérias	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Alteração ao registo	1748	1729	10	10
Requisitos de acesso à atividade	1748	1729		
Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito nos estabelecimentos abertos ao público			1	1
Divulgação de informação sobre a prestação de serviços de intermediação de crédito no <i>site</i>			1	1
Prestação de informação ao Banco de Portugal			2	2
<b>Total</b>	<b>1748</b>	<b>1729</b>	(a)	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Por razões de economia processual, existem determinações específicas e processos de contraordenação que agregam indícios de infração a diferentes normas, pelo que a soma das determinações específicas e dos processos de contraordenação por matéria não corresponde ao número total destas medidas. No total, foram emitidas 1748 determinações específicas dirigidas a 1729 intermediários de crédito e instaurados 13 processos de contraordenação contra 13 intermediários de crédito.

## 3 Publicidade

### 3.1 Análise de suportes

Foram analisados 73 suportes publicitários produzidos e difundidos por intermediários de crédito.

Dos 73 suportes analisados, 63 visavam promover a atividade do intermediário de crédito anunciante. Os restantes suportes publicitavam produtos de crédito. Destes, oito suportes respeitavam a produtos de crédito automóvel, um suporte publicitava crédito pessoal e um suporte promovia cartões de crédito.

### 3.2 Incumprimentos detetados

Na fiscalização da publicidade à atividade de intermediação de crédito, foram identificadas irregularidades em 58 suportes, tendo sido emitidas 29 determinações específicas dirigidas a 28 intermediários de crédito, para assegurar a sua correção. Foram também instaurados seis processos de contraordenação contra seis intermediários de crédito.

No âmbito da fiscalização da publicidade a produtos de crédito produzida por intermediários de crédito, verificou-se que nove suportes não tinham sido previamente aprovados pela instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado e que sete desses suportes não identificavam a instituição em causa<sup>1</sup>. Apurou-se ainda que um intermediário de crédito divulgou um suporte publicitário relativo a produtos de crédito de uma instituição mutuante com a qual não tinha previamente celebrado contrato de vinculação.

Estas irregularidades motivaram a emissão de duas determinações específicas, dirigidas a um intermediário de crédito e a uma instituição mutuante, e a instauração de cinco processos de contraordenação.

As irregularidades identificadas na publicidade produzida e difundida por intermediários de crédito conduziram, assim, à emissão de 31 determinações específicas dirigidas a 20 entidades e à instauração de 11 processos de contraordenação contra 11 intermediários de crédito.

**Quadro IV.3.1 • Intermediários de crédito | Publicidade | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2023**

Matérias	Número de suportes	Número de suportes com irregularidades	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
			Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito	63	58	29	28	6	6
Publicidade a produtos de crédito pessoal	1	1			1	1
Publicidade a produtos de crédito automóvel	8	8			4	4
Publicidade a cartões de crédito	1	1	2	2		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Fonte: Banco de Portugal.

1. Os suportes previamente aprovados pela instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado foram analisados conjuntamente com os demais suportes publicitários a produtos e serviços bancários (capítulo 1, parte III).



## 4 Ações de inspeção

### 4.1 Informação sobre a atividade de intermediação de crédito divulgada nos estabelecimentos abertos ao público

Foram realizadas ações de inspeção a estabelecimentos abertos ao público de 204 intermediários de crédito, localizados em diversos pontos do território nacional.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- O cumprimento dos requisitos legais relativos à **divulgação de informação sobre a atividade de intermediação de crédito no interior dos estabelecimentos** abertos ao público.

Constatou-se que 180 intermediários de crédito não disponibilizavam informação relativa à atividade de intermediação de crédito no interior dos respetivos estabelecimentos ou apresentavam informação que não continha todos os elementos obrigatórios. Adicionalmente, 57 intermediários de crédito não apresentavam a informação sobre a atividade de intermediação de crédito em local bem visível e de acesso direto. A informação disponibilizada por 99 intermediários de crédito não era completa, verdadeira, atual, clara e objetiva.

- A observância dos requisitos legais relativos à **divulgação de informação sobre a atividade de intermediação de crédito no exterior** dos estabelecimentos abertos ao público.

Apurou-se que 134 intermediários de crédito não apresentavam informação relativa à atividade de intermediação de crédito no exterior dos estabelecimentos ou disponibilizavam informação que não continha todos os elementos obrigatórios. Verificou-se, ainda, que a informação divulgada no exterior dos estabelecimentos de 51 intermediários de crédito não era disponibilizada de forma bem visível e legível e que a informação apresentada por 16 intermediários de crédito não era completa, verdadeira, atual, clara e objetiva.

- A **detenção de estabelecimento aberto ao público** por intermediários de crédito que não atuam exclusivamente através de meios de comunicação à distância

Foram identificados dois intermediários de crédito que, apesar de não exercerem a atividade de intermediação de crédito exclusivamente através de meios de comunicação à distância, não dispunham de, pelo menos, um estabelecimento aberto ao público, contrariamente à informação constante do respetivo registo junto do Banco de Portugal.

Em resultado destas ações de inspeção, foram emitidas duas determinações específicas dirigidas a dois intermediários de crédito e instaurados 200 processos de contraordenação contra 200 intermediários de crédito.

## 4.2 Disponibilização do Livro de Reclamações nos estabelecimentos abertos ao público e prestação de informação associada

Foram inspecionados os estabelecimentos abertos ao público de 197 intermediários de crédito localizados em vários pontos do território nacional, para aferir o cumprimento de normas relativas ao Livro de Reclamações.

Nestas ações de inspeção, foi avaliada:

- **A existência de Livro de Reclamações.**

Verificou-se que 15 intermediários de crédito não dispunham de Livro de Reclamações nos estabelecimentos inspecionados.

- **A afixação de informação** sobre a existência de Livro de Reclamações e a entidade competente para analisar as reclamações.

Apurou-se que 42 intermediários de crédito não divulgavam nos seus estabelecimentos informação sobre o Livro de Reclamações e a entidade competente para analisar as reclamações ou não apresentavam toda a informação obrigatória. Constatou-se ainda que 111 intermediários de crédito não asseguravam que essa informação se encontrava afixada em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis.

Na sequência destas ações de inspeção, foram instaurados 141 processos de contraordenação contra 141 intermediários de crédito.

## 4.3 Exercício da atividade de intermediário de crédito através de meios de comunicação à distância

Foram realizadas ações de inspeção aos *sites* de 20 intermediários de crédito que atuam exclusivamente através de meios de comunicação à distância.

Em concreto, foi avaliado:

- **A disponibilização de *site* e de meios adequados ao atendimento dos consumidores**

Constatou-se que todos os intermediários de crédito inspecionados dispunham de *site* e disponibilizavam meios adequados ao atendimento dos consumidores.

- **O cumprimento dos requisitos legais relativos à divulgação de informação sobre a atividade de intermediação de crédito nos *sites* dos intermediários de crédito.**

Constatou-se que 17 intermediários de crédito não disponibilizavam informação relativa à atividade de intermediação de crédito nos respetivos *sites* ou apresentavam informação que não continha todos os elementos obrigatórios. Adicionalmente, verificou-se que a informação disponível nos *sites* de 13 intermediários de crédito não era apresentada em local bem visível, de acesso direto e de forma facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio pelos interessados, e que a informação existente nos *sites* de 17 intermediários de crédito não era completa, verdadeira, atual, clara ou objetiva.

- **A disponibilização de informação de forma a não criar confusão entre a atividade de intermediário de crédito e a atividade de concessão de crédito.**

Verificou-se que a informação divulgada pelos intermediários de crédito inspecionados não gerava confusão entre a sua atividade e a atividade dos respetivos mutuantes.

- A observância da **proibição do recurso a terceiros** para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

Detetou-se que um dos intermediários de crédito fiscalizados recorria a terceiros para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

- A **utilização de expressões passíveis de sugerir a atividade própria das instituições**.

Não foi identificada a utilização de expressões passíveis de sugerir a atividade própria das instituições de crédito e sociedades financeiras por parte dos intermediários de crédito inspecionados.

- A **intervenção em atividades vedadas aos intermediários de crédito**.

Não foram recolhidos indícios de que os intermediários de crédito fiscalizados intervissem em operações bancárias sujeitas à supervisão do Banco de Portugal não abrangidas pelo regime jurídico dos intermediários de crédito.

Em resultado destas ações de inspeção, foram emitidas 48 determinações específicas dirigidas aos 20 intermediários de crédito fiscalizados e foi instaurado um processo de contraordenação contra um intermediário de crédito.

## 4.4 Exercício da atividade na categoria de intermediário de crédito não vinculado

Foram realizadas ações de inspeção a quatro intermediários de crédito não vinculados, para fiscalizar o cumprimento de normas que regem a prestação de serviços de intermediação de crédito e de consultoria.

Nesta ação, avaliou-se:

- A disponibilização de **informação prévia à prestação dos serviços de intermediação de crédito**.

Verificou-se que um intermediário de crédito não disponibilizava aos consumidores, em momento anterior ao início da prestação de serviços de intermediação de crédito, um documento contendo informação obrigatória e que os documentos disponibilizados por três intermediários de crédito não continham todos os elementos legalmente exigidos.

- A **celebração de contrato de intermediação de crédito** com os consumidores.

Apurou-se que um intermediário de crédito não celebrava contrato de intermediação com os consumidores em momento prévio à prestação de serviços de intermediação de crédito. Complementarmente, verificou-se que a documentação contratual disponibilizada pelos intermediários de crédito inspecionados não continha todos os elementos informativos obrigatórios e que a informação prestada nessa documentação não era completa, verdadeira, atual, clara e objetiva.

- A **apresentação de produtos de crédito representativos** do mercado ou do tipo de produto.

Detetou-se que os quatro intermediários de crédito inspecionados não apresentavam aos consumidores, com imparcialidade e isenção, um número de produtos de crédito representativo do mercado ou do tipo de produto de crédito em concreto.

- A disponibilização de **informação no âmbito da prestação de serviços de consultoria**.

Verificou-se que os quatro intermediários de crédito inspecionados não prestavam aos consumidores a informação prévia à prestação de serviços de consultoria prevista na lei ou prestavam informação que não continha todos os elementos obrigatórios, nem disponibilizavam aos

consumidores um documento contendo o objeto da consulta, o registo das recomendações efetuadas e a identificação do trabalhador responsável pela recomendação. Apurou-se, ainda, que, no contexto da prestação de serviços de consultoria, os intermediários de crédito fiscalizados prestaram informação que não era completa, verdadeira, atual, clara e objetiva.

- O cumprimento das regras relativas à **remuneração dos intermediários de crédito não vinculados**.  
Constatou-se que três intermediários de crédito não observavam as normas aplicáveis à remuneração dos serviços de intermediação de crédito e de consultoria prestados por intermediários de crédito não vinculados.

Em resultado destas ações de inspeção, foram emitidas 27 determinações específicas e instaurados quatro processos de contraordenação aos quatro intermediários de crédito inspecionados.

## 4.5 Informação sobre a prestação de serviços de intermediação de crédito nos *sites* das instituições e informação divulgada nos preçários

Foram realizadas ações de inspeção aos *sites* e aos preçários de nove instituições que prestam serviços de intermediação de crédito.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- O cumprimento dos requisitos legais relativos à **divulgação de informação sobre a prestação de serviços de intermediação de crédito no *site***.

Contatou-se que oito instituições não disponibilizavam informação relativa à prestação de serviços de intermediação de crédito nos respetivos *sites*, ou apresentavam informação que não continha todos os elementos obrigatórios. Apurou-se, ainda, que a informação disponibilizada por sete instituições não era apresentada em local bem visível, de acesso direto e de forma facilmente identificável e que a informação divulgada por uma instituição não era verdadeira.

- A **informação divulgada nos preçários** das instituições a respeito dos produtos de crédito intermediados.

Detetou-se que os preçários das instituições inspecionadas apresentavam, indevidamente, informação sobre os produtos de crédito que as instituições comercializavam na qualidade de intermediários de crédito.

- A observância da **proibição da prestação de serviços por terceiros**.

Verificou-se que uma instituição recorria a terceiros no âmbito da prestação de serviços de intermediação de crédito.

Na sequência destas ações de inspeção, foram emitidas 26 determinações específicas, dirigidas às nove instituições inspecionadas.

## 4.6 Incumprimentos detetados

Na sequência das inspeções realizadas, foram emitidas 103 determinações específicas dirigidas a 35 entidades que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito e instaurados 205 processos de contraordenação contra 205 intermediários de crédito.

**Quadro IV.4.1 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2023**

Matérias	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito nos estabelecimentos abertos ao público			200	200
Existência de Livro de Reclamações			15	15
Afixação de informação sobre a existência de Livro de Reclamações e sobre a entidade competente para apreciar as reclamações			139	139
Existência de estabelecimento aberto ao público	2	2		
Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito nos <i>sítes</i>	63	29	1	1
Disponibilização de informação prévia à prestação de serviços de intermediação de crédito	4	4		
Celebração de contrato de intermediação de crédito	8	4	4	4
Apresentação de produtos de crédito representativos do mercado ou do tipo de produto	4	4		
Disponibilização de informação relativa à prestação de serviços de consultoria	8	4		
Remuneração pela prestação de serviços de intermediação de crédito e de consultoria	3	3		
Proibição de recurso a terceiros	2	2		
Divulgação de informação sobre produtos de crédito intermediados no preçário	9	9		
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>(a)</b>	<b>(b)</b>	<b>(b)</b>

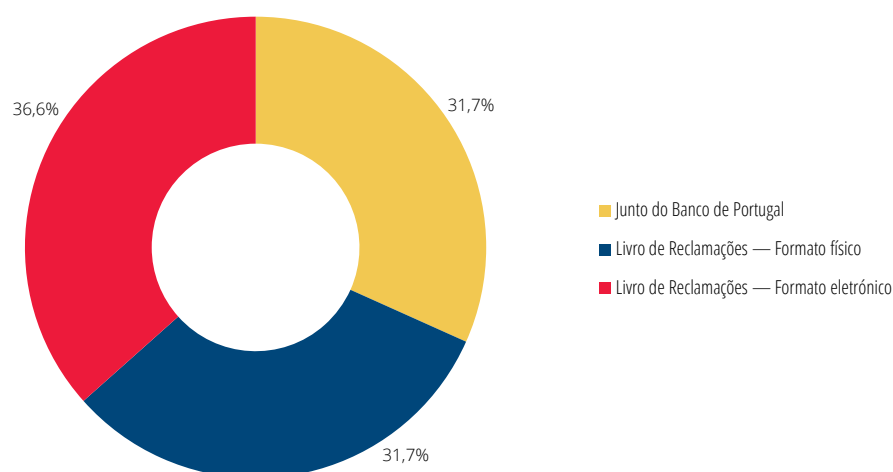
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2023, foram emitidas determinações específicas dirigidas a 35 intermediários de crédito. (b) Por razões de economia processual, existem processos de contraordenação que agregam indícios de infração a diferentes normas, pelo que a soma dos processos de contraordenação por matéria não corresponde ao número total destas medidas. No total, foram instaurados 205 processos de contraordenação contra 205 intermediários de crédito.

## 5 Reclamações dos clientes bancários

### 5.1 Análise da evolução

Em 2023, foram recebidas 82 reclamações de clientes bancários relativas à atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito.

Gráfico IV.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2023



Fonte: Banco de Portugal.

As reclamações recebidas incidiram, maioritariamente, sobre a atuação dos intermediários de crédito relativamente a contratos de crédito aos consumidores (75,6%), em particular no que respeita à prestação de informação pré-contratual. A intermediação de contratos de crédito à habitação motivou 8,5% das reclamações recebidas, sendo que as restantes reclamações recebidas (15,9%) incidiram sobre outras matérias relacionadas com o exercício da atividade de intermediário de crédito.

O Banco de Portugal analisou 84 reclamações sobre a atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito<sup>2</sup>. O prazo médio de encerramento destas reclamações foi de 68 dias, menos dez dias do que no ano anterior<sup>3</sup>.

2. Esta informação inclui apenas as reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

3. O tratamento das reclamações apresentadas por clientes bancários relativamente a entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito encontra-se sujeito a regras similares às aplicáveis às instituições financeiras, descritas no capítulo 8 da parte III deste relatório.

## 5.2 Incumprimentos detetados

Foram identificadas irregularidades em oito reclamações, o que corresponde a 9,5% do total das reclamações encerradas em 2023.

Não foram detetados indícios de infração por parte da entidade reclamada em 90,5% das reclamações encerradas. Em cerca de um terço (32,1%) das reclamações encerradas, apesar de não existirem indícios de infração, a situação que originou a reclamação ficou resolvida.

As irregularidades identificadas no âmbito da apreciação de reclamações motivaram a instauração de oito processos de contraordenação contra sete intermediários de crédito, por incumprimento dos seguintes deveres:

- Os intermediários de crédito não vinculados devem, em momento prévio à prestação de serviços de intermediação de crédito, celebrar com os consumidores um contrato de intermediação de crédito que contenha todos os elementos previstos na lei (cinco reclamações);
- Os intermediários de crédito vinculados não podem prestar serviços de intermediação de crédito relativamente a contratos de crédito comercializados por instituição mutuante com a qual não mantenham contrato de vinculação (uma reclamação).
- Os intermediários de crédito não podem nomear representantes ou por qualquer outra forma cometer a terceiros, no todo ou em parte, o exercício da atividade de intermediário de crédito e a prestação de serviços de consultoria (uma reclamação);
- Os intermediários de crédito devem remeter a folha do Livro de Reclamações em formato físico ao Banco de Portugal no prazo legalmente estabelecido para o efeito (uma reclamação);
- Os intermediários de crédito devem prestar ao Banco de Portugal as informações necessárias à análise das reclamações apresentadas pelos consumidores (uma reclamação).

**Quadro IV.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações | Processos de contraordenação, por matéria | 2023**

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Processos de contraordenação	
		Número	Entidades abrangidas
Contrato de intermediação de crédito	5	5	3
Prestação de serviços de intermediação de crédito sem a prévia celebração de contrato de vinculação	1	1	1
Proibição do recurso a terceiros para a prestação de serviços de intermediação de crédito	1	1	2
Envio da folha do Livro de Reclamações ao Banco de Portugal	1	1	1
Prestação de informação ao Banco de Portugal	1	1	1
<b>Total</b>	<b>(a)</b>	<b>(a)</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Existem reclamações que indiciam a violação de diferentes deveres e, por razões de economia processual, os processos de contraordenação podem abranger indícios de infração a normas distintas. Por este motivo, a soma das reclamações e dos processos de contraordenação por matéria não corresponde ao número total de medidas. No total, foram instaurados oito processos de contraordenação contra sete intermediários de crédito, abrangendo oito reclamações.

## 6 Atuação supervisa e sancionamento das irregularidades

Para correção e sancionamento das irregularidades detetadas na análise de informação reportada, na fiscalização da publicidade produzida e difundida por intermediários de crédito, nas ações de inspeção e nas reclamações apresentadas por clientes bancários, foram emitidas 1882 determinações específicas dirigidas a 1781 entidades e instaurados 237 processos de contraordenação contra 232 intermediários de crédito. Foi também dado início à avaliação dos indícios apurados relativamente à conduta de 24 intermediários de crédito, tendo em vista a eventual adoção das medidas sancionatórias.

No decurso de 2023, foram concluídos 314 processos de contraordenação respeitantes a infrações relativas à atividade de intermediação de crédito, tendo sido aplicadas coimas que totalizaram 51 000 euros.

**Quadro IV.6.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas, por origem | 2023**

Matérias	Determinações específicas	
	Número	Entidades abrangidas
Análise de informação reportada	1748	1729
Publicidade	31	30
Ações de inspeção	103	35
<b>Total</b>	<b>1882</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2023, foram emitidas determinações específicas dirigidas a 1781 intermediários de crédito.

**Quadro IV.6.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação, por origem | 2023**

Matérias	Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas
Análise de informação reportada	13	13
Publicidade	11	11
Ações de inspeção	205	205
Reclamações	8	7
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2023, foram instaurados processos de contraordenação a 232 intermediários de crédito.



---

## V Formação financeira

1 Atividades setoriais

2 Participação no Plano Nacional  
de Formação Financeira



# 1 Atividades setoriais

A supervisão comportamental assume a formação financeira como um dos pilares da sua estratégia de atuação. Utiliza como canal privilegiado o Portal do Cliente Bancário, através do qual realiza campanhas de sensibilização financeira, complementadas com informação divulgada através das redes sociais. Realiza ações de formação financeira por todo o país, desenvolvidas com o apoio da rede regional do Banco de Portugal. Dinamiza também atividades formativas no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, em conjunto com os outros supervisores financeiros e em parceria com um vasto conjunto de entidades. Apoia os clientes bancários respondendo aos pedidos de informação que recebe, sobretudo através do PCB.

## 1.1 Literacia financeira digital

### ... O Banco de Portugal apresentou a Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal.

O Banco de Portugal, com apoio da Comissão Europeia (CE) e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), divulgou a Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal, que visa promover a inclusão financeira digital e a utilização segura e adequada dos canais digitais no acesso a produtos e serviços bancários, objetivos integrados no seu Plano Estratégico 2021-2025. As principais linhas de ação desta estratégia foram apresentadas no dia 10 de maio na conferência *Digital Financial Literacy: a Strategy for Portugal*<sup>1</sup>, que teve lugar no Museu do Dinheiro.

A definição da estratégia envolveu a preparação de um relatório de diagnóstico da literacia financeira digital em Portugal, publicado em abril, que teve por base o primeiro inquérito à literacia financeira digital da população portuguesa. Este diagnóstico foi também apoiado pela realização de um questionário aos parceiros nacionais envolvidos na promoção de iniciativas de literacia financeira digital e de um *workshop* internacional de discussão dos resultados deste questionário.

A Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal foi analisada num episódio da rubrica BdP *Podcast*<sup>2</sup>, que contou com a participação da administradora do Banco de Portugal Francisca Guedes de Oliveira e da comissária europeia Elisa Ferreira.

1. A gravação da conferência *Digital Financial Literacy: a Strategy for Portugal* está disponível na [página do Youtube do Banco de Portugal](#).

2. O episódio do BdP Podcast dedicado à Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal está disponível no [site do Banco de Portugal](#).

### Caixa 3 • Banco de Portugal apresentou Estratégia de Literacia Financeira Digital

A inovação tecnológica tem estimulado a transformação digital do setor financeiro nos últimos anos. A digitalização dos serviços financeiros criou mais oportunidades para as pessoas acederem e utilizarem estes produtos, gerirem as suas finanças pessoais e planearem o seu futuro financeiro. Para muitas pessoas, a utilização de aplicações móveis ou de plataformas *online* tornou o acesso mais rápido, mais conveniente e mais barato.

A maior digitalização introduziu também maior complexidade nos produtos e serviços, o que trouxe novos desafios e novos riscos para os consumidores financeiros. Emergiu um novo e dinâmico ecossistema financeiro, com a entrada no mercado de novos intervenientes (por exemplo, as *fin-techs*), com o desenvolvimento de novos modelos de negócio (por exemplo, com base apenas em banca digital ou APIs), e também com a alteração das características dos produtos que já existiam (por exemplo, a abertura de uma conta, a obtenção de um crédito ou a realização de pagamentos por via exclusivamente digital). Este ecossistema facilita a comercialização transfronteiriça de produtos e serviços financeiros, nem sempre sujeitos ao mesmo nível de regulação e de proteção do consumidor. A digitalização aumentou também a exposição dos consumidores a fraudes e burlas *online*, como, por exemplo, a esquemas de *phishing*, e também a riscos de segurança digital, como a pirataria informática ou o roubo de dados pessoais. A materialização destes riscos pode levar a perdas financeiras diretas e comprometer a resiliência financeira e o bem-estar dos consumidores e gerar perda de confiança.

Esta evolução pode ainda conduzir a novos tipos de exclusão financeira, em especial em grupos da população que não têm acesso ao digital ou que têm poucas competências digitais. Além disso, a rapidez de acesso aos produtos e serviços financeiros proporcionada pelos canais digitais pode levar alguns consumidores a tomar decisões financeiras por impulso, o que pode ter consequências graves, como, por exemplo, o recurso menos ponderado ao crédito conduzir a situações de sobre-endividamento. Ao nível agregado, estes impactos podem afetar a confiança nos serviços financeiros digitais, no sistema financeiro e na inovação tecnológica.

A variedade, complexidade e sofisticação dos produtos e serviços financeiros digitais colocam, assim, importantes desafios aos conhecimentos, atitudes e comportamentos dos consumidores, tornando urgente a promoção da formação financeira digital, em complemento da necessária regulação e fiscalização da comercialização de produtos e serviços através de canais digitais.

Por isso, o Banco de Portugal, que, há mais de uma década, assumiu a formação financeira como um dos pilares estruturantes do exercício da sua função de supervisão comportamental, consagrou, a partir de 2017, a promoção da formação financeira digital nos seus planos estratégicos, a par da supervisão da comercialização de produtos e serviços financeiros nos canais digitais. Desde então, o Banco de Portugal tem desenvolvido várias campanhas de sensibilização para a importância de uma utilização segura dos canais digitais, no acesso a produtos e serviços financeiros, com destaque para o lançamento da campanha de formação financeira digital #ficaadica, em 2018<sup>3</sup>. O objetivo da primeira fase desta campanha foi o de sensibilizar os mais jovens para os cuidados a ter no acesso, através da internet e de dispositivos móveis, a produtos e serviços financeiros. O Banco de Portugal reuniu os materiais desta campanha numa brochura e distribuiu milhares de exemplares pelas escolas secundárias por todo o país. No final de 2022, arrancou a segunda fase da campanha #ficaadica, especialmente direcionada para a população adulta. A campanha foi divulgada no Portal do Cliente Bancário e nas redes sociais e, em fevereiro de 2023, foi publicada a brochura “+5 dicas para ficar seguro *online*”<sup>4</sup>.

3. Os conteúdos da campanha #ficaadica podem ser acedidos no [Portal do Cliente Bancário](#).

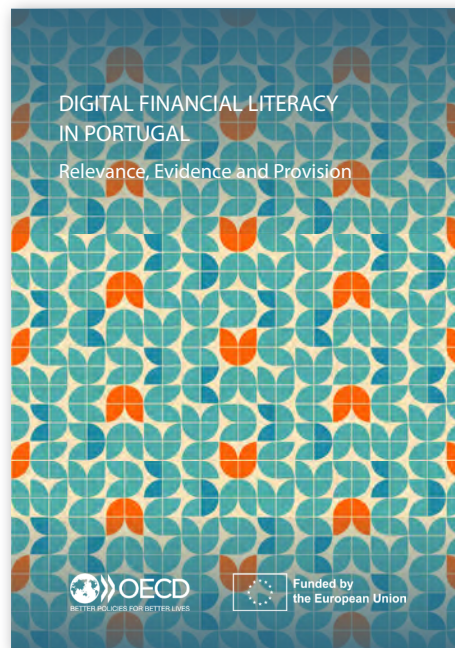
4. Mais informação sobre a segunda fase da campanha de educação financeira digital #ficaadica pode ser consultada mais à frente neste capítulo.

Os desafios da crescente digitalização dos produtos e serviços financeiros, acelerada pela pandemia, levaram o Banco de Portugal a tomar a iniciativa de desenvolver uma Estratégia de Literacia Financeira Digital, que foi apresentada em maio de 2023. Este foi um projeto precursor a nível internacional, desenvolvido com o apoio da OCDE e da Comissão Europeia, que visa promover a inclusão financeira digital através da utilização segura e adequada dos canais digitais no acesso a produtos e serviços bancários.

O projeto arrancou em 2021, com um diagnóstico aprofundado das iniciativas de formação financeira digital existentes em Portugal, realizado através de um questionário a parceiros nacionais e de um *workshop* internacional de discussão dos resultados deste questionário, a que se seguiu, em 2022, o primeiro inquérito à literacia financeira digital da população portuguesa. A análise revelou as lacunas existentes ao nível da atual oferta de formação financeira digital e as insuficiências de conhecimentos, comportamentos e atitudes de literacia financeira digital da população portuguesa. As conclusões do inquérito mostraram, por exemplo, que quase 40% dos utilizadores da Internet em Portugal admitiram nunca ter procurado informação sobre a utilização segura de serviços financeiros digitais, o que indicia desconhecimento sobre a importância da sua própria literacia financeira digital.

A Estratégia, que teve por base o diagnóstico realizado, foi apresentada a 10 de maio de 2023 numa conferência internacional no Museu do Dinheiro.

**Figura C3.1 • OECD Digital Financial Literacy in Portugal: Relevance, Evidence and Provision**



Fonte: OCDE.



Conferência *Digital Financial Literacy: a Strategy for Portugal*, com a presença da comissária europeia da Coesão e Reformas, Elisa Ferreira, do Governador do Banco de Portugal, Mário Centeno, e da secretária-geral adjunta da OCDE, Fabrizia Lapecorella. Disponível no [Portal do Cliente Bancário](#).

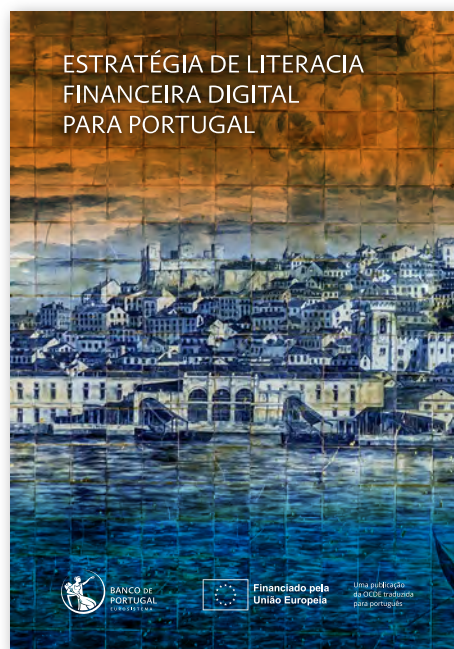
A Estratégia apresenta objetivos de longo prazo que são, nomeadamente, promover o reconhecimento da importância da literacia financeira digital e assegurar o acesso a formação financeira digital de qualidade, promover uma utilização segura e informada de serviços financeiros digitais e avaliar a eficácia das iniciativas de formação financeira digital.

A Estratégia inclui ainda um Plano de Implementação dos referidos objetivos para o período de 2023 a 2028. Este Plano prevê um total de 39 iniciativas, a desenvolver no curto e no médio prazo, e procura orientar o Banco de Portugal e outros parceiros nacionais durante os primeiros anos de implementação da Estratégia. O Plano elege como principais públicos alvo os jovens, os seniores, as mulheres, as pessoas com baixos rendimentos e/ou baixos níveis de escolaridade e outros públicos vulneráveis, grupos que foram identificados com maiores lacunas no inquérito à literacia financeira digital da população portuguesa.

A Estratégia destina-se, assim, a capacitar a população portuguesa a utilizar serviços financeiros digitais, bem como a contribuir para reduzir a exclusão financeira digital. Visa desenvolver conhecimentos, atitudes e comportamentos que permitam que as pessoas utilizem os serviços financeiros digitais em segurança, contribuindo para uma maior resiliência às tentativas de fraude *online* e a ataques de cibersegurança. Visa igualmente tornar as pessoas mais conscientes dos seus enviesamentos comportamentais no acesso e na utilização de produtos e serviços financeiros através de canais digitais, bem como atenuar riscos conexos, como compras por impulso e o sobre-endividamento.

Com esta estratégia o Banco de Portugal pretende promover uma cidadania financeira digital plena, reconhecendo que os baixos níveis de literacia financeira digital têm um impacto negativo não só no bem-estar financeiro pessoal, mas também na eficiência dos mercados bancários de retalho e na estabilidade financeira.

Figura C3.2 • Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

### Foram divulgados vídeos e uma brochura na campanha de educação financeira digital #ficaadica.

O Banco de Portugal deu continuidade à segunda fase da campanha de educação financeira digital #ficaadica, lançada no final de 2022, e que visa promover a utilização segura de produtos e serviços bancários nos canais digitais. Depois de uma primeira fase mais focada nos jovens, a segunda é especialmente direcionada para a população adulta. Aborda temas relacionados com a fraude financeira digital, a utilização de serviços bancários digitais, as compras *online*, a abertura de conta à distância e a contratação de crédito aos consumidores *online*.

No início de 2023, o Banco de Portugal produziu e divulgou cinco vídeos, com as cinco dicas desta campanha. Estes vídeos, que incluem interpretação em língua gestual portuguesa, foram difundidos através do *site* do Banco de Portugal, do Portal do Cliente Bancário e das redes sociais do Banco,

bem como nos canais de comunicação do Plano Nacional de Formação Financeira e da Associação Portuguesa de Bancos.

No Dia da Internet Mais Segura, a 7 de fevereiro, o Banco de Portugal divulgou também a brochura “+5 dicas para ficar seguro *online*”, que reúne as cinco dicas desta segunda fase da campanha.

Figura V.1.1 • Campanha de educação financeira digital #ficaadica — segunda fase



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

Ao longo do ano, foram desenvolvidas outras iniciativas com o objetivo de promover a formação financeira digital, nomeadamente a 17 de maio, Dia Mundial da Internet, e durante o mês de outubro, em que se assinala o Mês Europeu da Cibersegurança.

No âmbito do Dia Mundial da Internet, foi divulgada informação sobre diversos tipos de fraude financeira digital, tais como *phishing*, *pharming*, *spyware* e *shoulder surfing*, e os cuidados a ter na sua prevenção.

Durante o Mês Europeu da Cibersegurança, o Banco de Portugal sensibilizou o público para os cuidados a adotar no contexto digital, através da divulgação de quatro descodificadores sobre temas como *phishing*, compras *online* e burlas financeiras realizadas através de redes sociais e de *sites* de compra e venda de artigos usados.

Figura V.1.2 • Portal do Cliente Bancário | Dia Mundial da Internet



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

Figura V.1.3 • Portal do Cliente Bancário | Mês Europeu da Cibersegurança



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

## 1.2 Resiliência financeira num contexto de inflação e subida de taxas de juro

O Banco de Portugal reforçou a disponibilização de informação sobre a inflação e o seu impacto na gestão das finanças pessoais, através de novos conteúdos no Portal do Cliente Bancário (Formação financeira > Inflação). Nestes conteúdos é explicado o que é a inflação e como a inflação influencia as finanças pessoais em termos de rendimentos, despesas, poupanças e crédito, com apresentação de dicas para os clientes bancários lidarem com o aumento dos preços e das taxas de juro e evitarem o incumprimento nos contratos de crédito, promovendo a resiliência financeira das famílias.



Figura V.1.4 • Portal do Cliente Bancário | Como é que a inflação e o aumento das taxas de juro afetam as suas finanças pessoais?



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

### 1.3 Prevenção do incumprimento em contratos de crédito

O Banco de Portugal, em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor (DGC), realizou, no dia 15 de junho, uma sessão de formação sobre prevenção e gestão do incumprimento em contratos de crédito, dirigida a técnicos de entidades que integram a Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE). Esta temática foi também abordada numa sessão de formação ministrada pelo Banco de Portugal, em articulação com a DGC, que teve lugar no dia 22 de setembro, para colaboradores dos Centros de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC).

No dia 12 de outubro, o Banco de Portugal dinamizou, em conjunto com o Núcleo Rotary de Desenvolvimento Comunitário das Caldas da Rainha, uma ação de formação para o público em geral sobre a gestão do orçamento familiar e a prevenção e gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito, num contexto de aumento da inflação e subida das taxas de juro.

Figura V.1.5 • Portal do Cliente Bancário | Banco de Portugal e DGC realizaram formação sobre prevenção e gestão do incumprimento de crédito e serviços mínimos bancários



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

## 1.4 Conta de serviços mínimos bancários

No âmbito do protocolo com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social para a divulgação da conta de serviços mínimos bancários (SMB), foi renovada a campanha, lançada em 2021, de divulgação de vídeos, cartazes e desdobráveis sobre esta conta, nos postos de atendimento do Instituto da Segurança Social, do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, do Instituto do Emprego e Formação Profissional e do Instituto Nacional para Reabilitação. Foram distribuídos cerca de 1900 cartazes e mais de 40 mil desdobráveis pelos postos de atendimentos destes quatro organismos.

Com o objetivo de promover a conta de serviços mínimos bancários, o Banco de Portugal participou, no dia 4 de maio, num *webinar* organizado pelo Instituto da Segurança Social, sobre as características da conta dos serviços mínimos bancários e as condições de acesso a estas contas. A iniciativa contou com a participação de cerca de 350 colaboradores de entidades que prestam apoio aos cidadãos, como autarquias, serviços públicos e entidades que trabalham no setor social.

Este *webinar* inseriu-se na campanha do Instituto da Segurança Social destinada a sensibilizar os beneficiários de pensões e prestações sociais para a importância de associar e atualizar os IBAN das suas contas bancárias na Segurança Social Direta, num contexto em que alguns apoios às famílias em dificuldades financeiras preveem apenas o pagamento por transferência para a conta dos beneficiários.

O Banco de Portugal e a Direção-Geral do Consumidor (DGC) realizaram, no dia 2 de junho, uma sessão de formação sobre a conta de serviços mínimos, dirigida a técnicos de entidades que integram a Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE).

## 1.5 Resolução alternativa de litígios

No Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que se assinala a 15 de março, o Banco de Portugal divulgou um descodificador e um *podcast*<sup>5</sup> sobre a resolução alternativa de litígios, uma das vias a que o cliente bancário pode recorrer para ser ressarcido de danos causados por uma instituição financeira ou um intermediário de crédito.

5. *Podcast* "Tem razão de queixa do seu banco? Saiba como a resolução alternativa de litígios o pode ajudar" disponível no [site do Banco de Portugal](#).

Figura V.1.6 • Portal do Cliente Bancário | Dia Mundial dos Direitos do Consumidor



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

Figura V.1.7 • Descodificador “Tem um conflito com uma instituição financeira ou um intermediário de crédito? Então, este descodificador é para si”



Fonte: Portal do Cliente Bancário.

## 1.6 Finanças sustentáveis

O Banco de Portugal participou no Encontro Nacional de Consumo, dedicado ao “Consumo Sustentável e Desenvolvimento da Economia Circular”, que decorreu nos dias 28 e 29 de março, no auditório do Parque Biológico de Gaia. Este Encontro foi promovido pela Câmara Municipal de Gaia, em parceria com a DGC, no âmbito das comemorações dos 30 anos do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC) de Vila Nova de Gaia.

Neste Encontro, o Banco de Portugal abordou a relevância do papel dos consumidores na promoção da sustentabilidade e os objetivos de sustentabilidade de produtos financeiros como o crédito à habitação, o crédito pessoal e o crédito automóvel. Alertou para o risco de os produtos com fatores de sustentabilidade ambiental, social e de governação poderem ser comercializados como sendo mais alinhados com causas sustentáveis do que efetivamente são (riscos de *greenwashing*, *social washing* e *impact washing*).

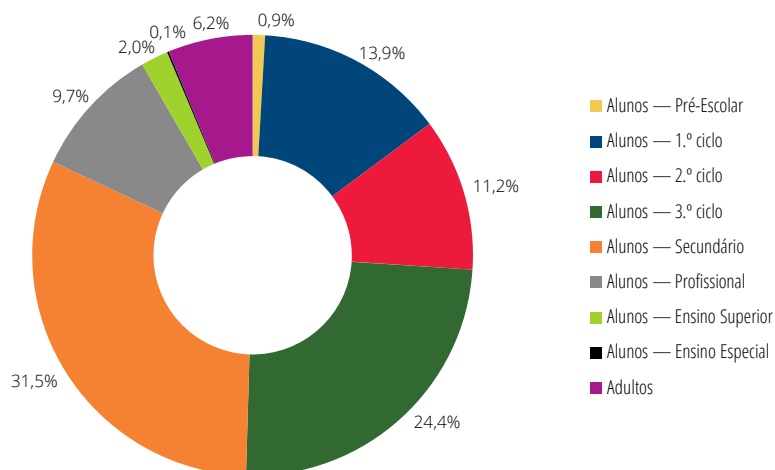
## 1.7 Ações de formação financeira em todo o país

Ao longo do ano, o Banco de Portugal continuou a promover ações de formação financeira, em todo o país, tirando partido da proximidade da sua rede de agências e delegações regionais às escolas, às autarquias locais e a outros organismos de apoio aos cidadãos.

O Banco dinamizou em 2023 o maior número de ações de formação financeira de sempre, com 918 ações, que envolveram mais de 32 500 participantes. Estas ações foram dirigidas a diferentes públicos-alvo e faixas etárias, com destaque para os alunos do ensino secundário (31% do total) e do 3.º ciclo do ensino básico (24%).

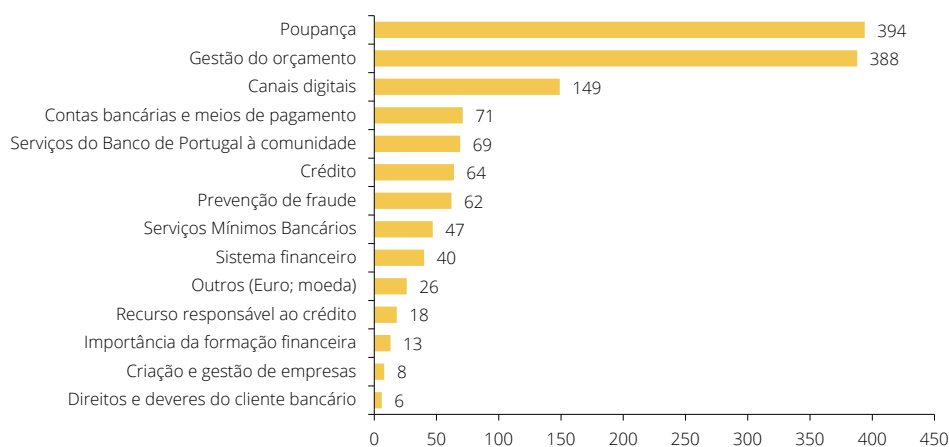
Os temas mais abordados foram a gestão do orçamento familiar, a poupança e a utilização segura dos canais digitais no acesso a produtos e serviços bancários.

**Gráfico V.1.1 • Formação financeira | Participantes nas ações de formação por público-alvo**



Fonte: Banco de Portugal.

**Gráfico V.1.2 • Formação financeira | Temas apresentados nas ações de formação**



Fonte: Banco de Portugal.

## 2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

O Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros continuaram a coordenar o Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), no quadro do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF).

No âmbito da educação financeira para as escolas, o Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros realizaram dois novos cursos de formação de professores no continente (em Lisboa e no Porto), em conjunto com o Ministério da Educação, e um curso de formação de professores na Região Autónoma da Madeira (RAM), com apoio da Secretaria Regional de Educação da RAM. O Ministério da Educação e os supervisores financeiros prepararam também um guião para a introdução da educação financeira na educação pré-escolar, que será publicado em 2024.

A convite da Câmara Municipal de Barcelos, no dia 20 de abril, o Banco de Portugal dinamizou junto de cerca de 370 alunos o uizz “Preços a subir? Vamos lá discutir!”. A atividade inseriu-se no projeto “Conversas Animadas Sobre Assuntos Relevantes — CASA.R”, promovido pela Casa da Juventude de Barcelos que visa sensibilizar os jovens para a importância dos temas de literacia financeira abordados na disciplina de Cidadania e Desenvolvimento.

No dia 25 de janeiro, o Banco de Portugal realizou o primeiro *webinar* de formação de formadores, no âmbito do protocolo de cooperação celebrado entre os supervisores financeiros e a Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania da Região Autónoma da Madeira (SRIC). No *webinar* foram apresentados temas relacionados com a gestão das finanças pessoais, incluindo o planeamento do orçamento familiar no contexto de aumento da inflação, a abertura de contas de depósito à ordem e os cuidados a ter para uma utilização segura dos canais digitais, as características da conta de serviços mínimos bancários, o recurso responsável ao crédito e a prevenção e gestão de situações de sobre-endividamento.

No âmbito do protocolo de cooperação entre os supervisores financeiros e a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N), o Banco de Portugal realizou em Sabrosa, no dia 26 de maio, uma sessão de formação sobre gestão do orçamento e do crédito num contexto de inflação.

Na 12.<sup>a</sup> edição do curso “A Formação Financeira na Formação Profissional”, que decorreu entre os dias 31 de outubro e 18 de novembro, o Banco de Portugal realizou três sessões de formação financeira dirigida a formadores do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP), sobre gestão do orçamento familiar, poupança e as suas aplicações, contas de depósito e meios de pagamento, e crédito.

No âmbito do protocolo de cooperação entre os supervisores financeiros, a Agência para a Competitividade e Inovação (IAPMEI) e o Turismo de Portugal, o Banco de Portugal participou, no dia 3 de outubro, um *webinar* dirigido a empreendedores, empresários e gestores de micro, pequenas e médias empresas, com uma intervenção sobre a utilização segura dos canais digitais no acesso a produtos e serviços financeiros.

Com vista à intensificação da formação financeira através das instituições de apoio aos cidadãos, o Banco de Portugal realizou uma sessão de formação dirigida aos colaboradores da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) sobre fraude financeira.

Os supervisores financeiros e os parceiros do PNFF associaram-se, uma vez mais, às comemorações da Global Money Week, que decorreu entre os dias 20 e 26 de março. Mais de 160 mil pessoas participaram, diretamente e indiretamente, em iniciativas de educação financeira realizadas durante esta semana por escolas, supervisores financeiros e parceiros do PNFF ou através de campanhas nas redes sociais.

Os supervisores financeiros lançaram cinco novos planos de aula Todos Contam, sobre temas como a inflação e a gestão do orçamento familiar, os cuidados a ter antes de aplicar as poupanças e o papel dos seguros na gestão e mitigação de riscos. Em 2023, as atividades de sensibilização e educação financeira realizadas durante a GMW e os recursos pedagógicos disponibilizados pelo PNFF foram divulgados, pela primeira vez, num microsite criado para o efeito.

No âmbito da celebração desta 11.ª edição da Global Money Week, o Banco de Portugal foi convidado a partilhar a experiência portuguesa de promoção da educação financeira nas escolas durante o High-Level Debate on Financial Education of Children, que decorreu no Parlamento Europeu, em Bruxelas, a 22 de março.

A Administradora do Banco de Portugal, Francisca Guedes de Oliveira visitou, em representação do CNSF, três das escolas vencedoras da 11.ª edição do Concurso Todos Contam, com o objetivo de entregar a primeira parcela dos prémios atribuídos neste concurso e de sensibilizar alunos e professores para a importância de saber gerir bem o dinheiro.

Figura V.2.1 • Micro-site | Global Money Week Portugal



Fonte: Micro-site da Global Money Week Portugal.



Sessão de entrega do prémio do 1.º ciclo do ensino básico da 11.ª edição do Concurso Todos Contam ao Agrupamento de Escolas Martim de Freitas — EB1 de Coselhas, com a presença da Administradora do Banco de Portugal, Francisca Guedes de Oliveira.



Sessão de entrega do prémio do 3.º ciclo do ensino básico da 11.ª edição do Concurso Todos Contam ao Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto — Escola Básica General Serpa Pinto, com a presença da Administradora do Banco de Portugal, Francisca Guedes de Oliveira.



Sessão de entrega do prémio Professor(a) da 11.ª edição do Concurso Todos Contam à Professora Helena Reis, docente no Agrupamento de Escolas Martim de Freitas — EB1 de Coselhas, com a presença da Administradora do Banco de Portugal, Francisca Guedes de Oliveira.

A Semana da Formação Financeira 2023 decorreu entre os dias 30 de outubro e 3 de novembro, sob o lema “Na formação financeira todos contam!”. Na edição de 2023 desta iniciativa participaram 34 entidades parceiras, 17 bibliotecas e 344 escolas, alcançando mais de 144 000 pessoas. Foram realizadas mais de 470 atividades de sensibilização e formação financeira, abrangendo 17 distritos de Portugal continental e as regiões autónomas dos Açores e da Madeira.

O CNSF e o Ministério da Educação divulgaram os vencedores da 12.ª edição do Concurso Todos Contam na sessão solene da Semana da Formação Financeira 2023, que teve lugar no dia 3 de novembro da Escola Secundária de Avelar Brotero, em Coimbra. O Programa completo da Semana da Formação Financeira e os recursos pedagógicos disponibilizados pelo Plano foram divulgados no microsite desta iniciativa.



Intervenção do Governador do Banco de Portugal, Mário Centeno, na Sessão Solene da Semana da Formação Financeira 2023, na Escola Secundária de Avelar Brotero, em Coimbra.

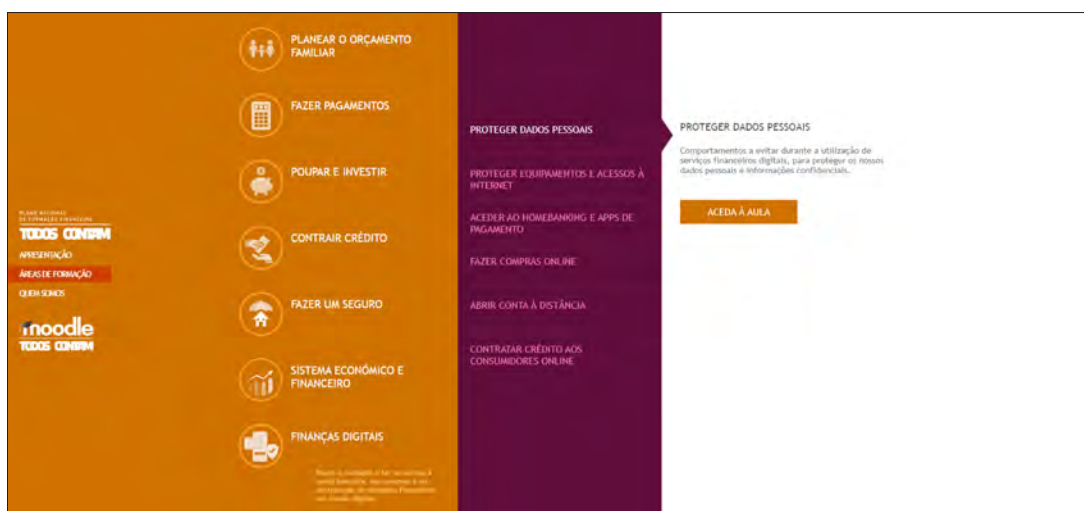
O Banco de Portugal criou na plataforma de *e-learning* Todos Contam a área de finanças digitais, com o lançamento de um conjunto de seis novas aulas, sobre os riscos e cuidados a ter no acesso às contas bancárias, através do *homebanking* e das app, nas compras *online* e na contratação de outros produtos bancários, através de canais digitais.

Figura V.2.2 • Micro-site | Semana da Formação Financeira



Fonte: Micro-site da Semana da Formação Financeira.

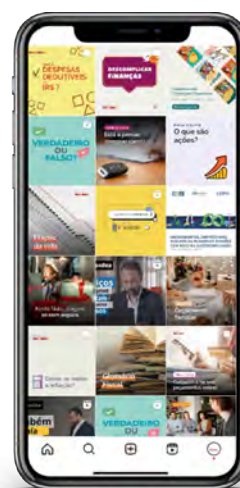
Figura V.2.3 • Plataforma de e-learning | Módulo sobre finanças digitais



Fonte: Plataforma de e-learning Todos Contam.

De forma a alargar a presença do PNFF nas redes sociais, os supervisores financeiros lançaram uma página no Instagram, com o objetivo de aumentar o número de pessoas abrangidas pelas iniciativas desenvolvidas pelo Plano, reforçando, em simultâneo, a sua atuação junto do público mais jovem.

Figura V.2.4 • Página de Instagram | Plano Nacional de Formação Financeira



Fonte: Página de Instagram do Plano Nacional de Formação Financeira.



---

## VI Agenda e cooperação internacional

- 1 Participação nos fóruns internacionais
- 2 Cooperação internacional



# 1 Participação nos fóruns internacionais

## 1.1 Autoridade Bancária Europeia (EBA) e Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias

Ao nível da EBA, o Banco de Portugal participou no Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (SCConFin), no Subgroup on Consumer Protection (SGCP), no Subgroup on Innovative Applications (SGIA) e no Subgroup on Payment Services (SGPS). O Banco de Portugal continuou, em 2022, a exercer a presidência do SGCP e a coordenação dos seus trabalhos.

A agenda do SCConFin foi marcada pela preparação e divulgação do *Consumer Trends Report 2022/23* e dos indicadores de risco dos mercados bancários de retalho, bem como pela elaboração das orientações sobre gestão de reclamações no âmbito da Diretiva dos Gestores de Crédito (*Servicers*)<sup>1</sup> e das orientações sobre o registo destas entidades pelas autoridades nacionais no âmbito da mesma Diretiva. Este *Standing Committee* trabalhou, ainda, na preparação das normas técnicas regulamentares sobre gestão de reclamações no âmbito do Regulamento Europeu dos mercados de criptoativos e colaborou com outros grupos e trabalho da EBA na preparação das normas técnicas regulamentares sobre os deveres de prestação de informação a consumidores no âmbito do mesmo Regulamento. Participou também na preparação do parecer técnico à Comissão Europeia sobre *green loans and mortgages*.

O *Consumer Trends Report 2022/23* da EBA, publicado a 24 de abril de 2023, descreve as linhas gerais da evolução dos mercados bancários de retalho e os temas considerados mais relevantes em matéria de proteção dos consumidores nos anos de 2022 e 2023, nomeadamente: (i) crédito à habitação, (ii) crédito aos consumidores, (iii) serviços de pagamento, (iv) moeda eletrónica, (v) contas de pagamento e (vi) depósitos bancários. Os temas considerados mais relevantes no período de referência foram a fraude nos pagamentos de retalho e o sobre-endividamento e incumprimento dos clientes bancários.

Em março de 2023 a EBA, no âmbito das atividades do SCConFin, publicou no seu *site* um conjunto de indicadores de acompanhamento dos mercados bancários na UE, medindo os riscos para os consumidores decorrentes conduta das instituições na comercialização de produtos e serviços nos mercados bancários de retalho e do contexto económico. Mais tarde, em dezembro, estes indicadores, após a respetiva atualização, foram incluídos no *Risk Assessment Report* da EBA.

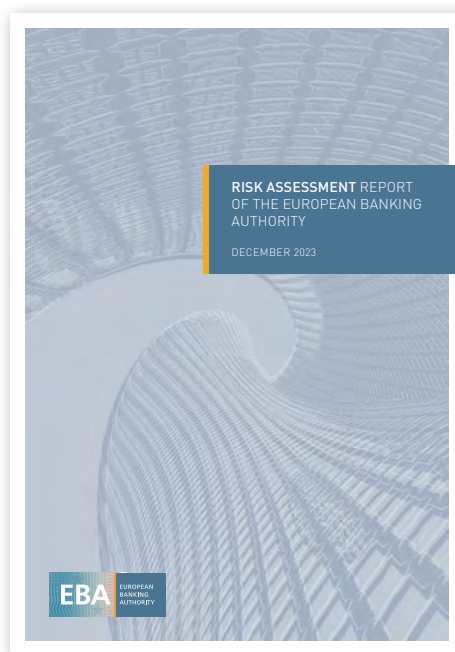
1. Diretiva (UE) 2021/2167 do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de novembro de 2021 relativa aos gestores de créditos e aos adquirentes de créditos e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2014/17/EU.

Figura VI.1.1 • Consumer Trends Report



Fonte: EBA.

Figura VI.1.2 • Risk Assessment Report



Fonte: EBA.

Na sequência da publicação da Diretiva dos Gestores de Crédito, que prevê que “[o]s Estados-Membros asseguram que os gestores de créditos estabeleçam e mantenham procedimentos eficazes e transparentes para o tratamento das reclamações dos devedores”<sup>2</sup>, durante 2023, o SCConFin trabalhou na preparação das orientações, tendo em vista auxiliar os Estados-Membros na transposição da referida norma. Em novembro de 2023, a EBA colocou em consulta pública as *Draft Guidelines on complaints-handling of credit servicers under Directive (EU) 2021/2167*, prevendo a extensão das *Joint Committee guidelines for complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors of 13 June 2014*. Esta consulta pública terminou no dia 9 de fevereiro de 2024.

A mesma Diretiva prevê que “as autoridades competentes estabeleçam e mantenham pelo menos uma lista ou [...] um registo nacional de todos os gestores de créditos autorizados a prestar serviços no seu território”<sup>3</sup>, incluindo aqueles que desenvolvam a sua atividade ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou da liberdade de estabelecimento. Define também o mandato para que a EBA emita orientações a respeito da elaboração e manutenção dessas listas ou registos e do tipo de informações que devem incluir, tendo em vista garantir um “*level playing field*” na União Europeia e a transparência dessa informação para os adquirentes de créditos e para os devedores. A EBA colocou, assim, em consulta pública as *draft Guidelines on the establishment of national lists or registers of credit services*, no dia 26 de julho de 2023, para apresentação de comentários até 26 de outubro. Uma audiência pública sobre o mesmo documento teve lugar no dia 3 de outubro.

2. Cfr. n.º 1 do artigo 24.º da Diretiva dos Gestores de Créditos.

3. Cfr. n.º 1 do artigo 9.º da Diretiva dos Gestores de Créditos.

O Regulamento relativo aos Mercados de Criptoativos (Regulamento MiCA), publicado no dia 9 de junho de 2023, prevê, no seu artigo 31.º, a elaboração, até 30 de junho de 2024, de “projetos de normas técnicas de regulamentação a fim de especificar mais pormenorizadamente os requisitos, os modelos e os procedimentos para o tratamento das reclamações”. A EBA colocou em consulta pública, no dia 12 de julho de 2023, o “*Consultation Paper on draft regulatory technical standards (RTS) on complaints handling procedures for issuers of asset-referenced tokens (ARTs) under the Markets in Crypto-Assets Regulation (MiCAR)*”. Esta consulta pública terminou no dia 12 de outubro de 2023.

Uma audiência pública sobre o mesmo documento teve lugar no dia 21 de setembro. As normas visam definir procedimentos para a gestão de reclamações dos detentores de criptofichas referenciadas a ativos. Incidem, nomeadamente, sobre requisitos relacionados com a política e a função de gestão de reclamações por parte dos emitentes desses criptoativos e a prestação de informação aos detentores e outras partes interessadas.

O SCConFin esteve envolvido na preparação da resposta ao pedido de parecer que foi dirigido à EBA pela Comissão Europeia em novembro de 2022<sup>4</sup> sobre crédito hipotecário e outros créditos verdes. Em dezembro de 2023, a EBA publicou o *Report in response to the call for advice from the European Commission on green loans and mortgages*. Em simultâneo, a EBA publicou a *Opinion of the European Banking Authority on green loans and mortgages*, transmitindo análises e recomendações no sentido de contribuir para futura formulação de política no âmbito das matérias constantes do relatório. No relatório, a EBA descreve as práticas de mercado seguidas pelas instituições na comercialização de créditos “verdes”; sustenta uma definição de créditos verdes assente na Taxonomia da UE dotada de alguma flexibilidade; identifica obstáculos enfrentados pelas instituições de crédito na comercialização de créditos “verdes”, bem como as dificuldades sentidas pelos consumidores no acesso aos referidos créditos. O relatório apresenta também recomendações de política.

A EBA publicou, em dezembro de 2023, o *Peer review report supervision of treatment of mortgage borrowers in arrears*, que avalia a eficácia e o grau de convergência alcançado no âmbito da supervisão do artigo 28.º da Diretiva do Crédito Hipotecário<sup>5</sup>, apresentando as medidas que foram adotadas pelas autoridades competentes para assegurar que os mutuantes disponibilizam, aos consumidores em risco de incumprimento, opções de renegociação dos contratos de crédito. O relatório analisa também a eficácia da aplicação das Orientações publicadas pela EBA sobre incumprimento das prestações em contratos de crédito e a execução de hipotecas<sup>6</sup>, bem como das Opinions da EBA em matéria de boas práticas para a concessão responsável de crédito hipotecário e no tratamento dos mutuários em incumprimento<sup>7-8</sup>. O Banco de Portugal integrou este exercício como “*peer reviewed*”, a par das autoridades de supervisão do Chipre, Grécia, Hungria, Lituânia, Países Baixos e Eslováquia. Portugal surge com a classificação “*fully applied*” (“*all assessment criteria are met without significant deficiencies*”) em relação a todos os *benchmarks* analisados, sendo o Banco de Portugal associado a diversas boas práticas.

4. *Call for advice to the European Banking Authority on green loans and mortgages*, de 22 de novembro de 2022.

5. Diretiva 2014/17/UE, relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados a habitação.

6. Orientações da EBA relativas a pagamentos em atraso e execução hipotecária (EBA/GL/2015/12).

7. *Opinion of the European Banking Authority on Good Practices for Responsible Mortgage Lending*.

8. *Opinion of the European Banking Authority on Good Practices for the Treatment of Borrowers in Mortgage Payment Difficulties*.

**Figura VI.1.3 • Report in response to the call for advice from the European Commission on green loans and mortgages**



Fonte: EBA.

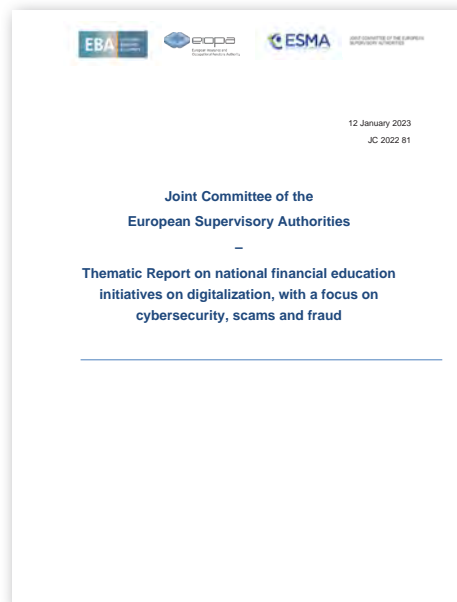
**Figura VI.1.4 • Peer review report supervision of treatment of mortgage borrowers in arrears**



Fonte: EBA.

O Banco de Portugal participa no subgrupo de educação financeira do Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão, que integra a Autoridade Bancária Europeia (EBA), a Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA) e a Autoridade Europeia dos Seguros e das Pensões Complementares de Reforma (EIOPA). Em resultado dos trabalhos desenvolvidos no subgrupo, em janeiro de 2023, as Autoridades Europeias de Supervisão publicaram o *Thematic Report on national financial education initiatives on digitalization, with a focus on cybersecurity, scams and fraud*, onde identificam um conjunto de boas práticas para melhorar a abrangência e a eficácia das iniciativas de formação financeira digital e, desta forma, contribuir para aumentar os níveis de literacia financeira digital dos consumidores. O relatório identifica como boas práticas, por exemplo, a divulgação de alertas sobre fraudes *online* e a capacitação de professores para que possam ser multiplicadores da formação financeira nas escolas junto das camadas jovens da população.

**Figura VI.1.5 • Página de ESA Thematic Report on national financial education initiatives on digitalization, with a focus on cybersecurity, scams and fraud**



Fonte: ESA.

No primeiro semestre de 2023, as Autoridades Europeias de Supervisão divulgaram também um conjunto de fichas informativas sobre o impacto da inflação e da subida das taxas de juro nas finanças pessoais, explicando o que é a inflação, por que razão aumentam as taxas de juro e quais as medidas que, neste contexto, os consumidores devem considerar na gestão das suas finanças pessoais visando a promoção da sua resiliência financeira. As fichas descrevem também o impacto destas alterações nos produtos financeiros e apresentam medidas a adotar pelos consumidores para se protegerem e mitigarem o impacto da inflação nos produtos financeiros que detenham ou pretendam vir a contratar, como produtos de crédito, de aplicação da poupança, de investimento ou de seguros e fundos de pensões.

No segundo semestre do ano, as Autoridades Europeias de Supervisão publicaram uma ficha informativa sobre finanças sustentáveis, com o objetivo de explicar aos consumidores o que é um produto financeiro com características de sustentabilidade e quais os benefícios e os riscos que devem ter em conta antes de escolherem e contratarem este tipo de produtos.

## 1.2 Comissão Europeia

O Banco de Portugal participou nos trabalhos de revisão da diretiva relativa aos contratos de crédito aos consumidores (capítulo 2, parte II) e da diretiva relativa à comercialização de serviços financeiros à distância (capítulo 2, parte II). O Banco de Portugal, os outros supervisores financeiros e o Ministério da Educação participam no grupo de trabalho de elaboração de referenciais de educação financeira, criado sob a égide do Government Expert Group on Retail Financial Services (GEGRFS) e coordenado pela Comissão Europeia e pela Rede Internacional de Educação Financeira da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE/INFE).

Na sequência dos trabalhos realizados, a Comissão Europeia e a OCDE/INFE publicaram, no final de setembro de 2023, o referencial de competências de literacia financeira para crianças e jovens da União Europeia.

O referencial estabelece as competências de literacia financeira consideradas essenciais para crianças e jovens de diferentes idades, dos 6 aos 18 anos, identificando os conhecimentos, as atitudes e os comportamentos financeiros necessários para tomarem decisões financeiras adequadas e estarem preparados para os desafios que vão enfrentar ao longo da sua vida. São destacadas as competências relacionadas com as finanças digitais, as finanças sustentáveis, a cidadania e o empreendedorismo.

**Figura VI.1.6 • EU/OECD Financial competence framework for children and youth in the European Union**



Fonte: Comissão Europeia/OCDE.

### 1.3 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) — G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection

A OCDE, através da G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, tem vindo a refletir e a desenvolver trabalho sobre o tema das finanças sustentáveis. Por exemplo, logo em 2022, a OCDE publicou a versão atualizada dos *G20/OECD High Level Principles on Financial Consumer Protection*, que passaram a incluir sustentabilidade como um tema transversal. Em 2023, a OCDE publicou o relatório *Financial Consumers and Sustainable Finance: Policy Implications and Approaches* sobre as implicações das finanças sustentáveis para os consumidores de produtos e serviços financeiros. No relatório, a OCDE reflete e apresenta definições para finanças sustentáveis adotadas em diferentes jurisdições, discute os riscos para os consumidores decorrentes dos produtos financeiros com características sustentáveis (“verdes”) e analisa a os requisitos a que a sua comercialização deve obedecer com base nos princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros.

No decurso de 2023, a OCDE desenvolveu o *Consumer Finance Risk Monitor*, tendo em vista identificar riscos e situações prejudiciais para os consumidores de produtos financeiros, monitorizar a sua evolução e divulgar abordagens eficazes na sua mitigação. Com base na informação recolhida junto de 43 jurisdições sobre os riscos para os consumidores em 2022 e 2023, a OCDE identificou as características dos produtos e serviços que podem ter efeitos prejudiciais para os consumidores financeiros e as ferramentas que devem ser utilizadas na monitorização de riscos e esquemas fraudulentos. Estes trabalhos culminaram na publicação do referido documento em janeiro de 2024.

**Figura VI.1.7** • *Financial Consumers and Sustainable Finance: Policy Implications and Approaches*



Fonte: OCDE.

**Figura VI.1.8** • *Consumer Finance Risk Monitor*



Fonte: OCDE.



## 1.4 International Financial Consumer Protection Organization (FinCoNet)

A supervisão comportamental do Banco de Portugal participou na execução do programa de trabalhos da FinCoNet, através da sua representação no Conselho Diretivo da organização.

Exerceu a presidência de um dos quatro comités permanentes desta organização, nomeadamente do que se dedica à concessão de crédito responsável, e que em 2023 desenvolveu trabalho relativamente aos produtos *Buy Now Pay Later*, refletindo sobre as suas características, riscos para os consumidores, bem como conhecendo os diferentes quadros legais e regulamentares aplicáveis em diversas jurisdições e avaliando os desafios para os supervisores de conduta.

Em março de 2023, a FinCoNet publicou a *briefing note Impact of COVID-19 on market conduct supervision*, que aborda os desafios enfrentados pelos supervisores de conduta de várias jurisdições a nível mundial decorrentes do trabalho exercido remotamente, por força das circunstâncias provocadas pela pandemia COVID-19, incluindo o recurso a ferramentas de *SupTech* no apoio à supervisão comportamental.

A FinCoNet estudou também os riscos para os consumidores decorrentes das práticas associadas à comercialização de produtos de crédito hipotecário, incluindo o impacto dos incentivos comerciais, práticas de vendas associadas e distribuição destes produtos através de canais digitais. Estes tópicos, bem como as diferentes abordagens de supervisão de conduta, incluindo casos práticos, são apresentados na *briefing note Mortgage Distribution — sales incentives, consumer outcomes and supervisory approaches*, publicada em novembro de 2023.

A FinCoNet refletiu ainda sobre o impacto da entrada no mercado de entidades financeiras não tradicionais (como empresas de FinTech) e de grandes operadores não-financeiros (como BigTechs), da qual resulta um estímulo à digitalização e um aumento de concorrência no setor bancário e financeiro. Este contexto, que tem vindo a desenvolver-se rapidamente, propiciando novos riscos para os clientes bancários, bem como desafios acrescidos para a supervisão de conduta, os quais são desenvolvidos na *briefing note: Market conduct supervisory implications of non-traditional financial entities offering financial services, especially payments*, publicada em novembro de 2023.

Figura VI.1.9 • Briefing note Mortgage Distribution — sales incentives, consumer outcomes and supervisory approaches



Fonte: FinCoNet.

Figura VI.1.10 • Briefing note: Market conduct supervisory implications of non-traditional financial entities offering financial services, especially payments



Fonte: FinCoNet.

## 1.5 International Network on Financial Education (OCDE/INFE)

O Banco de Portugal participa regularmente nos trabalhos desenvolvidos pela da Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE), incluindo nas reuniões semestrais que, em 2023, tiveram lugar em Paris e em Roma, e foi convidado a partilhar a sua experiência na promoção da literacia financeira em conferências e *workshops* dinamizados por esta organização.

O Banco de Portugal participou na conferência *Financial literacy in the evolving digital financial landscape*, organizada pela OCDE/INFE, em Paris, no dia 5 de maio, com uma intervenção sobre os desenvolvimentos nas finanças digitais e as implicações para a política de literacia financeira, tendo sido partilhada a campanha “Ativos virtuais, riscos reais” sobre criptoativos e a segunda fase da campanha #ficaadica dirigida ao público adulto, promovidas pelo Banco de Portugal, bem como a estratégia de literacia financeira digital para Portugal.

Em outubro, o Banco de Portugal foi convidado a participar numa sessão para apoiar a definição da estratégia nacional de literacia financeira da Malásia e num *workshop* sobre formação financeira de professores, no âmbito de um projeto de assistência técnica da INFE àquele país asiático.

A OCDE/INFE publicou em dezembro o relatório de comparação internacional dos níveis de literacia financeira da população adulta, que incluiu os resultados do 4.º inquérito à literacia financeira da população portuguesa conduzido em 2023 no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira.

## 2 Cooperação internacional

### 2.1 Banco de Moçambique

Entre os dias 10 e 14 de julho, o Banco de Portugal realizou, a convite do Banco de Moçambique, uma ação de formação financeira para professores, onde foram abordados os temas da gestão do orçamento, a importância da poupança e os cuidados a ter na sua aplicação, o recurso responsável ao crédito e a utilização segura de canais digitais, no acesso aos produtos financeiros. A formação teve lugar nas instalações do Banco de Moçambique, em Maputo, e contou com a presença de cerca de 100 professores de todas as províncias do país.

A convite do Banco de Moçambique, decorreu também, entre os dias 27 de novembro e 1 de dezembro de 2023, nas suas instalações em Maputo, outra ação de cooperação desta feita sob o título “Estruturação de um quadro analítico de supervisão comportamental e de procedimentos de inspeção *off-site*”, dirigida a colaboradores do seu Departamento de Supervisão de Conduta, designadamente a equipa de inspeção comportamental. O Banco de Portugal partilhou a sua experiência de supervisão, os instrumentos de inspeção e metodologias seguidas, e fez várias demonstrações do processo inspetivo, nas suas várias etapas, dos aplicativos informáticos utilizados e suas funcionalidades. A sessão de abertura contou com a presença da Senhora Administradora Gertrudes Tovela, responsável pelo pelouro de Serviços Financeiros e Recursos Humanos do Banco de Moçambique.

### 2.2 Banco Nacional de Angola

Nos dias 3 e 4 de julho, o Banco de Portugal realizou uma ação de formação dirigida a colaboradores do Banco Nacional de Angola, em que participaram 21 técnicos. A formação foi dedicada à elaboração, divulgação e avaliação de materiais de literacia financeira.

### 2.3 Cabo Verde

Entre os dias 11 e 13 de abril, realizou-se uma ação de assistência técnica no Banco Central de Cabo Verde, dedicada ao tema da supervisão dos serviços de pagamento, abordando-se o enquadramento legal e regulamentar português, bem como a estratégia de fiscalização adotada pela Supervisão Comportamental do Banco de Portugal.

### 2.4 VII Encontro de Supervisão Bancária

Nos dias 24 a 26 de julho, realizou-se o *VII Encontro de Supervisão Bancária*, em Timor-Leste, tendo contado com a participação da Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, que abordou os desafios e abordagens desta supervisão num contexto digital.

### 2.5 Banco Nacional da Geórgia

No dia 8 de setembro, a Supervisão Comportamental do Banco de Portugal recebeu o Banco Nacional da Geórgia, com o objetivo de dar a conhecer a abordagem da supervisão de conduta adotada pelo Banco de Portugal, incluindo a sua estratégia e desafios, bem como trocar experiências nesse âmbito.

## 2.6 Banco Central do Uzbequistão

Nos dias 18 e 19 de setembro, foi realizada, no Banco de Portugal, uma ação dirigida ao departamento de Financial Consumer Protection do Banco Central do Uzbequistão, com o objetivo de dar a conhecer a abordagem, as competências e funções da supervisão comportamental do Banco de Portugal.

## 2.7 Banco Central da Sérvia

A convite do Banco Central da Sérvia, a Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, no âmbito de uma ação de assistência técnica com aquela autoridade de supervisão, transmitiu a abordagem de supervisão de conduta adotada pelo Banco de Portugal, com especial enfoque no modelo de gestão de reclamações e ferramentas de *SupTech*. Abordaram-se, ainda, outros temas, como o enquadramento legal e regulamentar para a prevenção e gestão do incumprimento e vendas associadas e a respetiva supervisão.

---

## VII Anexos

- 1 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas



# 1 Notas metodológicas para cálculo das instituições mais reclamadas

## Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2022 e em 2023, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, apresentadas através do livro de reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, do Livro de Reclamações Eletrónico e enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

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

## Matérias reclamadas

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

- Cartões de pagamento — reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito e de crédito;
- Cheques — reclamações associadas à emissão e utilização de cheques;
- Crédito à habitação e hipotecário — reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito à habitação e de crédito hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho;
- Crédito aos consumidores — reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito, que não sejam contratos de crédito à habitação e hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho. Assim, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito;
- Crédito a empresas — reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade profissional;
- Contas de depósito — reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respetivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro;
- Débitos diretos — reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta de depósito à ordem;
- Máquinas ATM — reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM;
- Operações com numerário — reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moedas e de diferenças em operações de levantamento e depósito;
- Transferências a crédito — reclamações relacionadas com o processamento de transferências;

- Restantes matérias — agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1% do total, onde se incluem, por exemplo, os Terminais de Pagamento Automático, as operações cambiais, a Base de Dados de Contas, as garantias bancárias, a não disponibilização do Livro de Reclamações, o serviço de mudança de conta, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

### Unidades de Referência

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

- Cartões de pagamento — número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2022 e em 2023 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Cheques — número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI), em 2022 e em 2023 (média dos cheques tomados e sacados). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Crédito à habitação e hipotecário — número de contratos de crédito à habitação e hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, em vigor em 2022 e em 2023 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito aos consumidores — número de contratos em vigor em 2022 e em 2023 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito. Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito às empresas — número de contratos em vigor em 2022 e em 2023 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Contas de depósito — número de contas de depósito à ordem em 2022 e em 2023 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Débitos diretos — número de instruções de débito direto efetivamente processadas através do SICOI e realizadas ao abrigo da SEPA (Single European Payments Area) em 2022 e em 2023. Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Máquinas ATM — número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2022 e em 2023 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito;
- Operações com numerário — número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2022 e em 2023 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Transferências a crédito — número de transferências processadas no SICOI em 2022 e em 2023. Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS.



## **Instituições**

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

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições que tiveram atividade ao longo de todo o ano e em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, em 2023, uma média superior a uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), foram consideradas em conjunto como uma única instituição. Não estão integradas no SICAM as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, da Chamusca, de Leiria, de Mafra e de Torres Vedras.

