

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2024



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2024



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2025 • www.bportugal.pt

Índice

Entrevista introdutória com Francisca Guedes de Oliveira, Administradora do Banco de Portugal | 7

I Prioridades de Supervisão | 13

II Temas em destaque | 21

- 1 Intermediação de crédito | 22
- 2 Finanças sustentáveis: a comercialização de produtos bancários de retalho “verdes” e o papel do cliente bancário | 25

III Regulação | 33

- 1 Atividades de regulação | 35
- 2 Agenda internacional da supervisão comportamental | 40

IV Supervisão das instituições financeiras | 43

- 1 Publicidade | 44
- 2 Comissionamento | 46
- 3 Contas de depósito e serviços de pagamento | 47
- 4 Depósitos estruturados | 48
- 5 Créditos aos consumidores | 50
- 6 Prevenção e gestão de situações de incumprimento | 52
- 7 Reclamações de clientes bancários | 62
- 8 Correção de irregularidades e sancionamento | 73

V Supervisão dos intermediários de crédito | 79

- 1 Autorização e registo | 83
- 2 Análise de informação reportada | 83
- 3 Publicidade | 84
- 4 Ações de inspeção | 84
- 5 Reclamações dos clientes bancários | 85
- 6 Atuação supervisa e sancionamento de irregularidades | 85

VI Formação financeira | 87

- 1 Iniciativas próprias | 90
- 2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | 92
- 3 Pedidos de informação de clientes bancários | 94
- 4 Participação nos fóruns internacionais | 95

VII Cooperação internacional | 97

- 1 Sinopse das ações de cooperação 2024 | 99

Siglas

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
BNPL	<i>Buy Now Pay Later</i>
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CNSF	Conselho Nacional de Supervisores Financeiros
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DIF	Documento de Informação Fundamental
EBA	European Banking Authority (Autoridade Bancária Europeia)
ESG	<i>Environmental, Social and Governance</i>
FinCoNet	International Financial Consumer Protection Organization (Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro)
G20	Grupo dos 20
GEE	Gases com Efeito de Estufa
INFE	International Network on Financial Education (Rede Internacional de Educação Financeira)
IPR	Instant Payments Regulation (Regulamento relativo às transferências imediatas em euros)
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
PNFF	Plano Nacional de Formação Financeira
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJIC	Regime Jurídico dos Intermediários de Crédito
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica
SEPA	Single Euro Payments Area (Área Única de Pagamentos em Euros)
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SMB	Serviços Mínimos Bancários
TAEG	Taxa Anual Efetiva de Encargos Global
TAN	Taxa Anual Nominal
TANB	Taxa Anual Nominal Bruta

Entrevista introdutória com Francisca Guedes de Oliveira, Administradora do Banco de Portugal



Completo dois anos como membro do CA do Banco de Portugal com o pelouro da supervisão comportamental. Que balanço faz?

Completar dois anos como membro do Conselho de Administração do Banco de Portugal com responsabilidade pelo pelouro da supervisão comportamental tem sido uma experiência extremamente gratificante e de grande responsabilidade. O balanço que faço é muito positivo, tanto pelos avanços concretos alcançados como pelo espírito de colaboração que tem pautado este percurso.

Há imensas atividades e resultados que poderia destacar, mas vou nomear apenas alguns.

Ao longo destes dois anos fomos desenvolvendo trabalho em estreita articulação com o Ministério das Finanças na revisão e atualização de vários diplomas legais, bem como nova regulamentação

de novos diplomas. Este esforço legislativo é fundamental para assegurar um quadro regulatório mais claro, moderno e eficaz e que reforce a proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros.

Também obtivemos resultados muito concretos na gestão de reclamações com a alteração do processo de gestão e tratamento das mesmas: conseguimos uma redução do número de reclamações em *stock*, o que demonstra maior eficiência na análise e resposta às preocupações dos consumidores.

Outro marco importante foi a publicação do novo aviso sobre a publicidade a produtos e serviços financeiros. Trata-se de uma medida que promove maior transparência e responsabilização das instituições, protegendo os consumidores face a mensagens potencialmente enganosas ou pouco claras.

A literacia financeira tem sido igualmente uma prioridade. Continuámos a dinamizar o Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) com os nossos parceiros supervisores, com diversas iniciativas orientadas para diferentes públicos-alvo, desde os

mais jovens aos seniores. Na perspetiva setorial, destaco com particular entusiasmo o concurso “O Meu Futuro Financeiro”, desenvolvido em parceria com a CFA Society Portugal, que foi uma forma criativa e envolvente de sensibilizar os jovens para a importância de uma gestão financeira responsável e informada.

Entretanto, as inspeções continuam, o trabalho próximo da indústria numa perspetiva preventiva e não punitiva tem-se reforçado, a divulgação de boas práticas e de recomendações não param...

“Continuamos empenhados em reforçar a supervisão comportamental, sempre com o foco no consumidor e na estabilidade e confiança no sistema financeiro.”

Em suma, estes dois anos têm sido de grande intensidade, mas também de muitos resultados. Continuamos empenhados em reforçar a supervisão comportamental, sempre com o foco no consumidor e na estabilidade e confiança no sistema financeiro.

O Banco de Portugal exerce a supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho desde 2008. Ao longo destes mais de 15 anos muito foi feito. Quais os desafios que ainda estão pendentes?

Ao longo destes mais de 15 anos, o Banco de Portugal tem consolidado a sua atuação na supervisão comportamental em torno de três pilares fundamentais: a construção de um quadro normativo equilibrado, a verificação do seu cumprimento pelas instituições financeiras e a capacitação dos clientes bancários através da formação e informação. Esta abordagem integrada tem contribuído de forma decisiva para tornar os mercados bancários de retalho mais transparentes, eficientes e orientados para a proteção dos consumidores, sendo mesmo reconhecida internacionalmente como uma referência.

Ainda assim, há desafios importantes que se mantêm. A transformação digital e a inovação nos modelos de negócio — com novos produtos, novos intermediários e o uso crescente de inteligência artificial — estão a criar assimetrias inéditas na relação entre instituições e clientes. É crucial garantir que o quadro regulatório acompanhe esta evolução e que os consumidores estejam preparados para tomar decisões informadas num contexto cada vez mais complexo.

“No domínio da formação financeira, apesar dos progressos alcançados, ainda enfrentamos o desafio de aumentar o alcance e a eficácia destas iniciativas.”

No domínio da formação financeira, apesar dos progressos alcançados, ainda enfrentamos o desafio de aumentar o alcance e a eficácia destas iniciativas. A diversidade de públicos e a velocidade da transformação digital exigem novas abordagens de comunicação e maior notoriedade dos recursos que colocamos à disposição no Portal do Cliente Bancário e noutras plataformas.

Neste contexto, o Banco de Portugal tem vindo a refletir sobre a sua estratégia de formação financeira, com o objetivo de reforçar a capacitação dos consumidores e garantir que todos, independentemente da sua idade ou literacia

digital, possam beneficiar plenamente das ferramentas disponíveis para uma relação mais equilibrada e consciente com o sistema financeiro.

No Relatório de Supervisão Comportamental que agora se publica, o Banco de Portugal presta publicamente contas sobre a sua atuação no exercício desta função em 2024. Como avalia a atuação da supervisão comportamental em 2024? Que aspetos destacaria como mais positivos?

A atuação da supervisão comportamental em 2024 foi marcada por um reforço claro da vertente preventiva, com impacto muito positivo na mitigação de riscos nos mercados bancários de retalho. Destaco, desde logo, a nova abordagem na gestão de reclamações e a clarificação do quadro normativo junto das instituições, o que permitiu tratar de forma mais estrutural e holística os problemas identificados. Casos como o encerramento de contas ou a gestão do incumprimento em situações de vulnerabilidade, que geravam um volume significativo de reclamações, foram objeto de orientações específicas e resultaram numa diminuição expressiva dos conflitos reportados.

A revisão de normas fundamentais — como o novo enquadramento da publicidade bancária, já referido anteriormente — foi outro avanço importante, modernizando um quadro legal com mais de 15 anos e alinhando-o com as exigências atuais de transparência e proteção do consumidor.

2024 ficou também marcado pela incorporação crescente das preocupações com a sustentabilidade, com o primeiro passo dado na revisão dos segmentos de crédito para efeitos de taxas máximas, incentivando o financiamento de atividades sustentáveis. É uma linha estratégica que esperamos aprofundar em 2025.

No plano da literacia financeira, destaco a primeira edição do concurso “O Meu Futuro Financeiro”, desenvolvido com a CFA Society Portugal, que envolveu centenas de estudantes do ensino superior em todo o país. A par disso, lançámos campanhas digitais inovadoras com vídeos, podcasts e infografias sobre temas do quotidiano financeiro, e assinalámos o Mês Europeu da Cibersegurança com materiais específicos para a literacia digital.

No contexto do Plano Nacional de Formação Financeira, 2024 trouxe ainda a publicação do 4.º Inquérito à Literacia Financeira e o lançamento do Guião para a Educação Pré-escolar, reforçando a intervenção desde as primeiras idades.

Por fim, 2024 foi também um ano de projeção internacional. Recebemos em Lisboa o V Encontro dos Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa sobre inclusão e formação financeira, partilhando boas práticas e aprofundando a cooperação no espaço da Lusofonia.

Foi, sem dúvida, um ano muito produtivo, marcado por uma atuação próxima, preventiva e orientada para resultados concretos, sempre com o foco na proteção dos consumidores e na promoção de um sistema financeiro mais justo e transparente.

Num contexto de enorme transformação e incerteza na economia e na sociedade, como o que estamos a viver a nível mundial, quais considera que devem ser as principais prioridades da supervisão comportamental nos próximos anos?

Num contexto de grande incerteza e transformação, a supervisão comportamental terá de continuar a desempenhar um papel central na proteção dos consumidores e na promoção de mercados bancários mais equilibrados, inclusivos e sustentáveis.

Apesar do alívio da inflação e da descida das taxas de juro, estas permanecem num nível superior ao que se verificava antes de 2022 (*higher for longer*), o que mantém muitas famílias sob pressão financeira. Por isso, será essencial manter o foco nos clientes bancários mais vulneráveis, assegurando a eficácia dos mecanismos legais e regulamentares de prevenção e gestão do sobreendividamento e do incumprimento, sobretudo nos contratos de crédito. A atuação concertada nos domínios da regulação, da fiscalização e da capacitação continuará a ser determinante para mitigar estes riscos.

“Os mercados bancários de retalho podem desempenhar um papel decisivo na canalização da poupança para atividades económicas mais verdes.”

A transformação digital, acelerada pela pandemia e agora impulsionada pelo recurso crescente à inteligência artificial nos modelos de negócio, traz novas oportunidades, mas também novos riscos. A supervisão comportamental terá de garantir que a inovação tecnológica é acompanhada por elevados padrões de segurança, conduta responsável e inclusão. Isto implica não só o reforço da regulação, nomeadamente a nível europeu e internacional, mas também a capacitação dos consumidores para os riscos associados à digitalização,

como as fraudes, o roubo de identidade ou o uso indevido de dados pessoais. A literacia financeira digital será fundamental, tanto para responder à impulsividade das gerações mais jovens como para combater o risco de exclusão dos públicos mais envelhecidos.

Outro eixo estratégico será a sustentabilidade. Os mercados bancários de retalho podem desempenhar um papel decisivo na canalização da poupança para atividades económicas mais verdes. Para isso, a supervisão comportamental terá de promover a oferta transparente e responsável de produtos financeiros sustentáveis, com regras claras que previnam o *greenwashing* e assegurem o alinhamento entre os produtos e os perfis de sustentabilidade dos clientes. A educação financeira terá aqui também um papel fundamental, ajudando os consumidores a integrarem as suas preferências de sustentabilidade nas decisões financeiras do dia a dia.

Aliás, esta prioridade já se reflete na atuação do Banco de Portugal: o Relatório de Supervisão Comportamental de 2024 inclui um capítulo dedicado à sustentabilidade, que analisa os principais desafios que se colocam tanto ao cliente bancário como ao supervisor.

Em suma, os próximos anos exigirão uma supervisão comportamental mais proativa, multidimensional e preparada para atuar num ambiente em constante evolução — sempre com o foco na proteção do consumidor e na promoção da confiança no sistema financeiro.

Como acha que a supervisão pode ser mais eficaz na prevenção dos riscos para o cliente bancário?

A supervisão comportamental só pode ser verdadeiramente eficaz na proteção dos consumidores se for capaz de atuar preventivamente — ou seja, antecipando os riscos antes de se materializarem e intervindo a montante, de forma estruturada e sistémica. Isso exige um reforço contínuo das ferramentas, competências e abordagens do supervisor, num contexto de rápida evolução tecnológica, social e económica.

Um dos principais vetores de prevenção passa hoje pela transformação digital da própria supervisão. O sistema financeiro está cada vez mais assente na recolha e análise massiva de dados, o que exige que o supervisor esteja tão preparado quanto as entidades que supervisiona. O Banco de Portugal tem investido ativamente nesta frente, com destaque para a criação da plataforma de inteligência artificial ALYA, que permite desenvolver e aplicar modelos analíticos avançados, detetar padrões de risco e comportamentos atípicos, e apoiar decisões mais rápidas e fundamentadas. Esta abordagem *SupTech* foi mesmo reconhecida internacionalmente com o prémio da *Central Banking* na categoria de Iniciativa de Inteligência Artificial, o que demonstra que estamos na linha da frente da supervisão digital.

A aposta na tecnologia está, naturalmente, a refletir-se também no perfil das equipas de supervisão, que passam a integrar, para além de juristas e economistas, especialistas em ciência de dados e tecnologias de informação, reforçando a capacidade analítica e a agilidade da supervisão comportamental.

Mas a prevenção eficaz não se faz apenas com dados e tecnologia. É fundamental que os produtos e serviços financeiros sejam concebidos, desde a origem, com um verdadeiro compromisso com os interesses, objetivos e características dos consumidores. As instituições devem implementar mecanismos de governação e monitorização de produtos que garantam que estes são adequados aos respetivos mercados-alvo e que não geram riscos excessivos ou desproporcionados para os clientes. Este será, aliás, um dos eixos prioritários da atuação do Banco de Portugal em 2025.

Complementarmente, a literacia financeira continua a ser uma ferramenta estruturante da prevenção. Clientes mais informados e capacitados compreendem melhor os produtos financeiros, reconhecem os riscos associados e tomam decisões mais conscientes e alinhadas com o seu perfil e necessidades. Isto não só protege o consumidor individual, como reforça a estabilidade do sistema financeiro no seu conjunto.

Por fim, a eficácia da prevenção passa ainda por um diálogo constante e construtivo com o setor financeiro e com as associações de consumidores. O Banco de Portugal tem vindo a reforçar esta abordagem participada, promovendo a adoção de boas práticas e interpretando de forma clara e harmonizada o quadro regulatório, o que contribui para evitar situações de conflito e proteger de forma mais eficaz os interesses dos clientes bancários.

Em suma, prevenir riscos para os consumidores financeiros exige hoje uma supervisão mais tecnológica, mais especializada, mais próxima dos consumidores e mais colaborativa com o setor. Uma supervisão capaz de antecipar, orientar e educar — e não apenas sancionar — será sempre mais eficaz na construção de um sistema financeiro mais justo, transparente e resiliente.



I Prioridades de Supervisão

A supervisão comportamental visa assegurar a regulação e a fiscalização da conduta das entidades supervisionadas (instituições financeiras e intermediários de crédito) no âmbito das relações com os seus clientes, aquando da criação, divulgação, comercialização e vigência dos produtos e serviços bancários a retalho, e a promoção da informação e formação dos clientes bancários.

No essencial, a missão do Banco de Portugal, nesta dimensão, está orientada para garantir o equilíbrio entre dois polos que se complementam:

- Garantir que as entidades supervisionadas compreendem e observam o quadro normativo aplicável, contribuindo para a existência de um sistema financeiro saudável e resiliente que garanta uma adequada proteção dos clientes bancários; e
- Garantir que os clientes bancários estão capacitados para fazer escolhas adequadas e para salvaguardar os seus interesses na relação com as entidades supervisionadas, conhecendo e fazendo respeitar os seus direitos.

Visa-se, deste modo, promover o desenvolvimento de um mercado de produtos e serviços bancários transparente e equitativo que contribua para a **estabilidade e a confiança no sistema financeiro**.

Harmonizar práticas de mercado na aplicação do quadro normativo

Em 2024, o Banco de Portugal deu início a um processo que visa reforçar a sua capacidade de identificar os riscos de mercado existentes, robustecendo a sua atuação preventiva e mitigando a probabilidade desses riscos se materializarem em infrações ao quadro normativo aplicável, com consequências para os clientes bancários e para as próprias instituições financeiras.

A partir da sistematização e análise das diversas fontes de informação existentes (designadamente reclamações dos clientes bancários, resultado de ações inspetivas e outros contributos dos diversos *stakeholders*), a supervisão comportamental identificou um conjunto de linhas de ação consideradas prioritárias.

A abordagem seguida nessas linhas de ação partiu, assim, de uma visão holística do mercado e foi orientada para a resolução estrutural dos problemas identificados. Além disso, procurou-se assegurar que, sempre que possível, essa intervenção contasse também com a participação dos principais *stakeholders*, em particular das instituições supervisionadas, através das respetivas associações representativas.

Esta abordagem materializou-se num modelo de intervenção assente nos seguintes eixos:

- Reforço da compreensão dos regimes legais e regulamentares aplicáveis, reduzindo ou eliminando interpretações divergentes de um enquadramento normativo que se afigura frequentemente complexo;
- Promoção de boas práticas na relação com os clientes bancários, através da divulgação, junto do sector, das expectativas do supervisor;
- Intervenção sobre a generalidade do mercado, garantindo, assim, não apenas uma maior abrangência de atuação, mas também um adequado *level playing field* entre as instituições;
- Implementação de um modelo de fiscalização que permita alocar os recursos inspetivos escassos às situações de maior risco ou impacto; e
- Desenvolvimento de ações de formação financeira e de divulgação da informação que permitam aos clientes bancários conhecer e exercer os seus direitos.

Em 2024 foram identificadas três áreas de atuação prioritária: (i) a prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito, (ii) o encerramento de contas e a denúncia de contratos de cartões de pagamento, a prestação do serviço de mudança de conta e o tratamento de contas coletivas após o óbito de um dos seus titulares; e (iii) as práticas e procedimentos relacionados com a comercialização de cartões de crédito.

Estes temas foram identificados como prioritários por darem origem a um elevado número de reclamações por parte dos clientes bancários. Além disso, a manutenção de um nível elevado de taxas de juro e a subida do custo de vida, especialmente na habitação, energia e alimentação, reduziram o rendimento disponível das famílias, o que justificou a atenção conferida aos procedimentos de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito.

A intervenção transversal do Banco de Portugal através de ações inspetivas e da análise da informação reportada permitiu desenhar um mapa global dos problemas que revelavam necessidade de intervenção.

... O Banco de Portugal publicou um conjunto de entendimentos e boas práticas a observar pelas instituições na prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito.

Na sequência dos trabalhos atrás referidos, o Banco de Portugal publicou um conjunto de entendimentos e boas práticas a observar pelas instituições na prevenção e regularização do incumprimento em contratos de crédito — Carta Circular n.º CC/2024/00000033 (Capítulo III.1.8). Relativamente a este tema, e com base na experiência adquirida na monitorização e fiscalização do regime geral do incumprimento e após uma análise transversal ao mercado, o Banco de Portugal verificou que as instituições adotavam práticas e procedimentos distintos. Esta situação gerava desigualdades no tratamento dos clientes bancários. Constatou também a existência de irregularidades na atuação das instituições que, por vezes, decorriam de dúvidas interpretativas quanto aos deveres estabelecidos na legislação em vigor. Por outro lado, foram também identificadas boas práticas em algumas instituições que, pela sua relevância e eficácia, o Banco considerou que deveriam ser aplicadas de forma generalizada.

... Foram transmitidos entendimentos e boas práticas a observar na denúncia de contratos de contas e cartões de pagamento, na prestação do serviço de mudança de conta e no tratamento de contas coletivas após o óbito de um dos seus titulares.

As dificuldades ou demora no encerramento de contas e no cancelamento de cartões de pagamento sentidas pelos clientes bancários, bem como os constrangimentos na movimentação de contas de depósito à ordem coletivas na sequência do óbito de um dos cotitulares, motivaram a realização de inspeções a um conjunto de instituições, representativas de 85% do mercado, para avaliar os motivos subjacentes. Conjuntamente, e atenta a escassa adesão por parte dos clientes, o Banco de Portugal avaliou também as práticas instituídas pelas instituições na prestação do serviço de mudança de conta.

A análise realizada deu origem à emissão de entendimentos e boas práticas a observar na implementação do quadro normativo em vigor — vertidas na Carta Circular n.º CC/2025/00000003 (Capítulo III.1.9) — sobre a denúncia de contratos de contas e de cartões de pagamento, o serviço de mudança de conta e os procedimentos subsequentes à tomada de conhecimento do óbito de um dos titulares de contas coletivas.

O Banco de Portugal, no âmbito das suas atividades de fiscalização, continuará a acompanhar os temas da prevenção e regularização de situações de incumprimento, bem como das contas de depósito à ordem e cartões de pagamento, procedendo a uma avaliação do cumprimento dos entendimentos e implementação das boas práticas transmitidas nas cartas circulares.

Relativamente à linha de ação relacionada com as práticas e procedimentos relacionados com a comercialização de cartões de crédito, os respetivos trabalhos foram iniciados em 2024 e continuam a desenrolar-se ao longo do ano de 2025.

Promover a literacia financeira dos clientes bancários

Desde o início da sua função de supervisão comportamental, em 2008, o Banco de Portugal tem promovido a literacia financeira dos clientes bancários como uma linha de ação complementar da regulação e fiscalização da atuação das instituições. Com este objetivo, há mais de 15 anos que desenvolve um amplo conjunto de iniciativas de formação financeira, quer através de iniciativas próprias, quer no quadro do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), que promove, desde 2011, em conjunto com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

Para que as iniciativas de formação financeira possam ter mais impacto, adquirindo uma maior escala e chegando a um número mais alargado de pessoas, é necessário aumentar significativamente o nível de utilização dos recursos (in)formativos disponibilizados pelo Banco de Portugal e pelo PNFF. A existência de ações de comunicação com maior alcance e eficácia, para promover a notoriedade e visibilidade dos recursos disponíveis é, por isso, crucial.

Neste contexto, o Banco de Portugal desenvolveu, em 2024, uma reflexão sobre a estratégia de formação financeira a adotar no horizonte 2025-2030, procurando valorizar o trabalho desenvolvido e os resultados alcançados, mas reconhecendo os desafios inerentes à necessidade de alavancar o impacto das suas iniciativas de formação financeira, da qual resultaram grandes linhas de orientação estratégica.

... Banco de Portugal refletiu sobre a estratégia de formação financeira 2025-2030 para reforçar a literacia financeira e digital.

Nesta reflexão identificou-se a necessidade de, por um lado, sensibilizar a população para a importância da literacia financeira e promover o acesso a materiais e ferramentas de formação. Por outro lado, constatou-se também a necessidade de melhorar os conhecimentos e de promover a adoção de comportamentos mais adequados da população na tomada de decisões financeiras. Isso inclui a criação de hábitos de poupança, o recurso responsável ao crédito, a escolha adequada de produtos financeiros, a adoção de práticas de financiamento e investimento sustentáveis, bem como promover a inclusão financeira e a utilização segura dos serviços financeiros digitais.

Para alcançar estes objetivos, identificou-se um conjunto amplo de iniciativas, com destaque para a reformulação do Portal do Cliente Bancário e o desenvolvimento de campanhas de comunicação multicanal, utilizando os meios tradicionais (como rádio e televisão) e os canais digitais (portais e redes sociais).

Também se concluiu pela necessidade de reforço das iniciativas do Banco de Portugal dirigidas aos jovens do ensino superior e universitário (incluindo o desenvolvimento de concursos como “O Meu Futuro Financeiro”), bem como a necessidade de criação de um espaço no Portal do Cliente Bancário dedicado à divulgação de alertas para novos tipos de burlas e fraudes financeiras.

Estas grandes linhas orientadoras serão agora materializadas num plano de ação com o mesmo horizonte temporal.

Garantir o cumprimento do quadro normativo por parte das instituições supervisionadas

A análise de reclamações é um instrumento essencial de fiscalização do cumprimento do quadro normativo por permitir identificar irregularidades, más práticas de mercado e oportunidades de melhoria na comercialização dos produtos e serviços regulados. Neste contexto, o Banco de Portugal implementou um **novo modelo de gestão de reclamações**. A mudança de paradigma deveu-se à necessidade de ajustar os procedimentos à evolução do quadro normativo e ao crescimento muito significativo das reclamações registado em 2023. O modelo adotado beneficia da experiência adquirida ao longo dos anos e de soluções tecnológicas mais recentes, traduzindo-se na aceleração do tratamento das reclamações e numa maior eficácia da ação supervisiva.

Implementou-se um novo modelo de gestão de reclamações, que promove a resolução estrutural dos problemas identificados pelos clientes bancários.

A abordagem adotada tem um caráter predominantemente preventivo, focando-se na sistematização e sinalização das irregularidades detetadas junto das instituições para que estas possam corrigi-las e evitar novas ocorrências, contribuindo para a eficácia da ação supervisiva. O foco passa a estar na prevenção e correção de irregularidades, visando a sua resolução estrutural, sem descurar a emissão de medidas de supervisão adequadas, sempre que necessário.

Do ponto de vista do cliente, a nova abordagem visa agilizar o tratamento das reclamações e encurtar o tempo de resposta pelo Banco de Portugal. Assim, analisada a questão subjacente à reclamação e a posição da entidade reclamada, informa-se o reclamante relativamente ao resultado da análise do Banco de Portugal, dentro dos limites impostos pelo dever de segredo de supervisão. Esta alteração permite responder mais rapidamente ao reclamante, concluindo o processo de reclamação, mesmo quando são identificadas irregularidades na atuação da instituição de crédito, uma vez que o envio de resposta não fica condicionado pelo momento da adoção de medidas de supervisão. Para maior clareza, foram também reformuladas as minutas de resposta às reclamações.

A **abordagem de adoção de medidas de supervisão** foi também revista. Esta mudança visou promover uma ponderação mais abrangente das irregularidades detetadas, assegurando uma visão holística das práticas e procedimentos de cada instituição. Para garantir maior coerência e transparência

nas decisões, foi implementada uma matriz de ponderação de medidas de supervisão, aplicável a todas as áreas da supervisão comportamental. Esta ferramenta permitiu harmonizar o processo de decisão, ajustando as medidas de acordo com a gravidade das infrações.

Adicionalmente, a realização de reuniões regulares com as instituições, antes da adoção de medidas, permite promover a compreensão das mesmas e das ações a desenvolver para resolver estruturalmente os problemas identificados.

Rever o quadro regulatório aplicável à intermediação de crédito

O Regime Jurídico dos Intermediários de Crédito (RJIC), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, veio introduzir no perímetro de supervisão do Banco de Portugal uma nova categoria de intervenientes no processo de concessão de crédito, os Intermediários de Crédito, que se têm revelado essenciais na dinamização da oferta deste tipo de produtos junto dos consumidores.

Não obstante, volvidos cerca de oito anos sobre a aprovação deste regime, constata-se que existem desafios relevantes que importa endereçar, seja ao nível da desburocratização do processo de registo e acompanhamento da atividade destas entidades, permitindo assim libertar recursos — do supervisor e dos próprios intermediários de crédito — para a realização de tarefas com maior valor acrescentado, seja ao nível da capacitação dos intermediários de crédito com os conhecimentos necessários para que estes respeitem o quadro legal e regulamentar, seja ao nível da transparência da sua intervenção no processo de contratação, permitindo assim ao consumidor ganhar consciência dos custos, riscos e benefícios inerentes ao recurso aos serviços prestados por estas entidades.

Para além das iniciativas que o Banco de Portugal desenvolveu em 2024, e que procurará reforçar em 2025 (Capítulo II.1), deu-se início a um projeto de revisão do quadro legal introduzido pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, que se pretende que venha a ser apresentado ao legislador durante o ano de 2025.

O objetivo desta revisão é endereçar os riscos de mercado já identificados, apresentando uma proposta de alteração ao regime jurídico que vise **umentar a transparência e melhorar o funcionamento do mercado, promover a eficiência da supervisão** pelo Banco de Portugal e **simplificar algumas regras relativas a esta atividade**.

Perspetivas futuras

O desenvolvimento de estratégias diferenciadas para temas que exigem maior reflexão e a construção de linhas de ação que não se esgotam no horizonte temporal de um exercício anual não prejudica, naturalmente, a necessidade de conduzir as atividades correntes da supervisão comportamental. Estas continuam a ser fundamentais para identificar, sistematizar e responder à generalidade das necessidades de intervenção, como, de resto, o demonstram os capítulos subsequentes do presente relatório.

Porém, essas estratégias não só complementam a resposta dada, como a fortalecem de forma muito significativa. Com efeito, ao aprofundar de forma estruturada e abrangente temas que são por natureza complexos, ao envolver os diferentes *stakeholders* na criação de respostas adequadas e proporcionais, e ao agir concertada e holisticamente sobre o funcionamento do mercado, torna-se possível dar uma resposta integrada. Esta abordagem facilita a sua implementação e assegura uma maior aceitação por parte dos seus destinatários, resultando não apenas numa atuação mais eficaz, mas também na garantia de uma gestão mais eficiente dos recursos necessários para atingir esses objetivos.

É neste contexto que, em 2025, se procurará manter a mesma abordagem, seja concluindo os trabalhos já iniciados relativamente ao regime aplicável a cartões de crédito, à implementação de uma estratégia de formação financeira que se revele capaz de endereçar os desafios já identificados ou à conclusão do projeto de revisão do quadro legal e regulamentar aplicável à intermediação de crédito, seja dando início a novas linhas de ação que se entenda serem estruturantes para o bom funcionamento do mercado. Em concreto, em 2025 foi já dado início aos trabalhos relacionados com (i) o reforço do governo interno das instituições em matéria de risco de conduta e de comercialização de produtos; e (ii) a avaliação das práticas das instituições relacionadas com a promoção de vendas associadas a produtos de crédito.

II Temas em destaque

1 Intermediação de crédito

2 Finanças sustentáveis:
a comercialização de produtos
bancários de retalho “verdes”
e o papel do cliente bancário

1 Intermediação de crédito

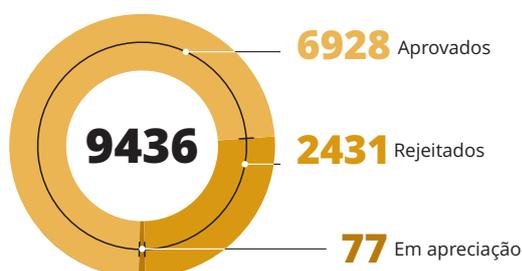
Intermediários de crédito em números

Intermediários de crédito autorizados

2018-2024



PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO
PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE



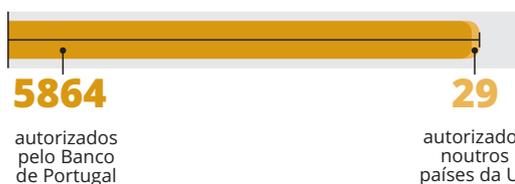
Entidades habilitadas a exercer a atividade

31 dez. 2024



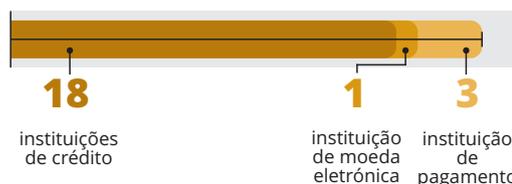
INTERMEDIÁRIOS
DE CRÉDITO
AUTORIZADOS

5893



OUTRAS ENTIDADES
HABILITADAS A EXERCER
A ATIVIDADE

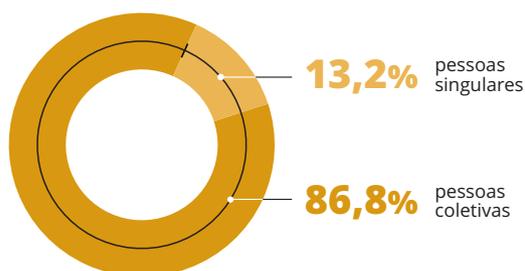
22



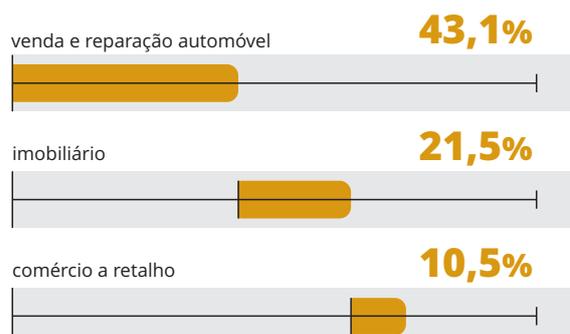
Caraterização dos intermediários de crédito



POR ENTIDADE

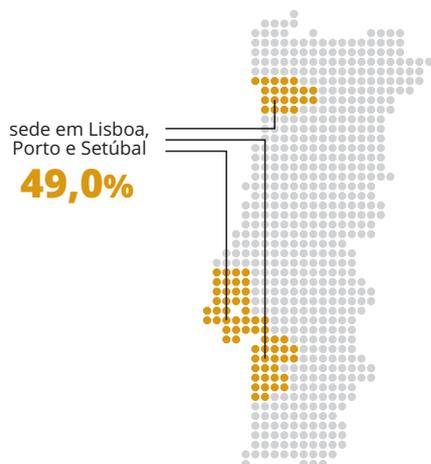


POR SETORES DE ATIVIDADE
(3 PRINCIPAIS)





POR DOMICÍLIO



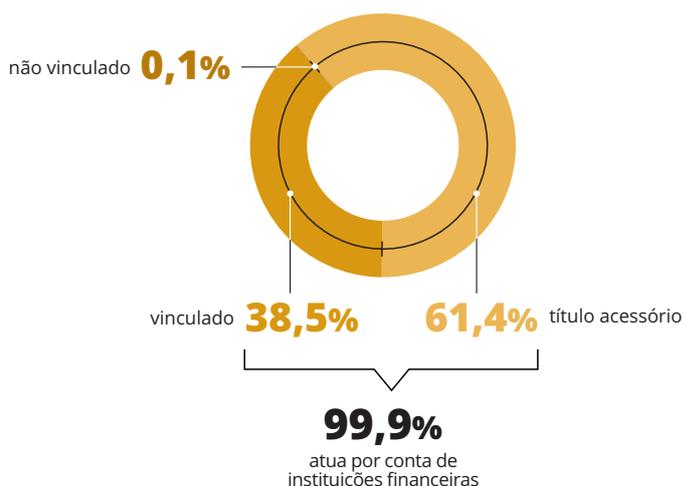
POR TIPO DE ESTABELECIMENTO



- Em regra, os intermediários de crédito dispõem apenas de um estabelecimento aberto ao público. Contudo, 2,6% possuem mais de cinco estabelecimentos, destacando-se cinco intermediários que possuem mais de 100 estabelecimentos.



POR CATEGORIA



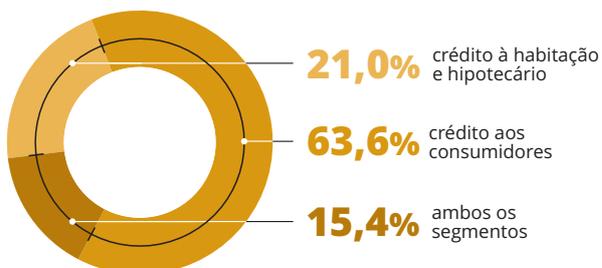
Não vinculado Intermediário de crédito que atua **sem contrato de vinculação** com instituições financeiras, celebrando **contratos de intermediação de crédito com os consumidores**.

Vinculado Intermediário de crédito que atua em nome e sob a responsabilidade de **uma ou mais instituições financeiras** com quem celebrou contrato de vinculação.

Título acessório Intermediário de crédito que presta serviços de intermediação de crédito de forma complementar à sua atividade principal, para vender os seus bens ou prestar os seus serviços. Atua em nome e sob responsabilidade de **uma ou mais instituições financeiras**, com quem celebrou contrato de vinculação.



POR TIPO DE CRÉDITO



POR SERVIÇO



- Aproximadamente 8 em cada 10 intermediários de crédito atuam no mercado do crédito aos consumidores.

Em 2024, o Banco de Portugal desenvolveu várias iniciativas destinadas a apoiar os intermediários de crédito no cumprimento das normas aplicáveis à sua atividade, esclarecer dúvidas interpretativas e contribuir para que os consumidores de produtos de crédito tenham acesso a informação padronizada, clara e atual.

Salienta-se, por exemplo, a disponibilização aos intermediários de crédito de:

- Modelos harmonizados para a prestação de informação aos consumidores nos estabelecimentos abertos ao público e nos *sites*. Estes modelos foram acompanhados de um conjunto de instruções detalhadas, destinadas a apoiar os intermediários de crédito no esclarecimento de eventuais dúvidas sobre o respetivo preenchimento;
- Brochuras informativas sobre o acesso à atividade e os principais deveres no exercício da atividade de intermediação de crédito;
- Novas minutas e conteúdos no Portal do Cliente Bancário, destinados a auxiliar os intermediários de crédito na instrução dos pedidos de autorização e de alteração aos elementos sujeitos a registo, e nas comunicações para renúncia à autorização concedida pelo Banco de Portugal;
- *Newsletters* enviadas a todos os intermediários de crédito registados junto do Banco de Portugal, sobre temas específicos (como a divulgação dos modelos harmonizados e as novas regras aplicáveis à publicidade difundida pelos intermediários de crédito, previstas no Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2024).

Foram também realizadas sessões de esclarecimento aos intermediários de crédito em formato presencial e *online*, articuladas com as associações representativas dos intermediários e das instituições de crédito, bastante participadas.

Brochuras



Newsletters



Em 2025, será dada continuidade a este tipo de iniciativas. Destacam-se, em particular, as relacionadas com as novas regras aplicáveis à publicidade difundida por intermediários de crédito, constantes do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2024, que entra em vigor em 1 de julho de 2025 (Capítulo III.7). O Banco prevê divulgar conteúdos informativos de apoio à implementação do Aviso e promover novas sessões de esclarecimento dirigidas aos intermediários de crédito.

Está em curso uma reflexão ampla sobre a alteração do regime jurídico dos intermediários de crédito.

Em 2024, o Banco de Portugal iniciou uma reflexão sobre o quadro legal aplicável à atividade de intermediação de crédito, prevendo-se, em 2025, a apresentação ao legislador de uma proposta de alteração ao regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.

Esta reflexão permitiu também identificar alguns aspetos do quadro legal em vigor que, embora não careçam de alteração legal, têm sido interpretados e aplicados de forma divergente pelas entidades supervisionadas, justificando, por isso, a intervenção do Banco de Portugal na sua clarificação, através da transmissão de entendimentos que permitam assegurar a existência de condições equitativas entre os diferentes intervenientes no mercado.

2 Finanças sustentáveis: a comercialização de produtos bancários de retalho “verdes” e o papel do cliente bancário

2.1 A importância dos mercados bancários de retalho na transição ecológica

A urgência da adoção de medidas para a construção de uma economia ambientalmente mais sustentável (“verde”) tem vindo a ser reconhecida globalmente, desde logo pelo Acordo de Paris e pela Agenda 2030 da ONU para o Desenvolvimento Sustentável. A UE também estabeleceu objetivos quantitativos ambiciosos no domínio do combate às alterações climáticas^{1,2}.

A transição para uma economia ambientalmente sustentável envolve todos os agentes económicos, incluindo as famílias, cujo consumo de bens e serviços contribui para cerca de 60% do PIB^{3,4}. A tomada de decisões financeiras que ponderem aspetos de sustentabilidade é, assim, fundamental nesta transição. Estas decisões podem ter em conta a redução de emissões, a economia circular ou a eficiência energética, privilegiando, por exemplo, a mobilidade sustentável ou o desempenho energético das habitações⁵. Considerar a sustentabilidade nas decisões financeiras pode contribuir para o bem-estar financeiro e para a resiliência dos consumidores⁶. O setor público e o setor privado, enquanto prestadores de bens e serviços, são chamados a participar neste esforço. O primeiro deve adotar medidas de correção da externalidade negativa que está na origem das alterações climáticas,

1. O financiamento sustentável não se esgota na vertente ambiental, abrangendo ainda as vertentes sociais e de governação interna (ESG), o presente capítulo focar-se-á na primeira.

2. A UE definiu, como meta, a redução das emissões líquidas de gases com efeitos de estufa (GEE) na UE em, pelo menos, 55% até 2030 (em comparação com os níveis de 1990) e de se tornar neutra em carbono até 2050. A nível nacional, veja-se o Plano Nacional de Energia e Clima e a Lei de Bases do Clima.

3. <https://www.oecd.org/en/topics/sustainable-consumption.html>.

4. Boletim Económico do Banco de Portugal (março, 2025).

5. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões — Pacto Ecológico Europeu (11 de dezembro de 2019).

6. OECD (2023), *Financial Consumers and Sustainable Finance: Policy Implications and Approaches*, OECD, Business and Finance Policy Papers.

e de adaptação aos seus impactos, promovendo uma afetação eficiente dos recursos e garantindo o cumprimento das metas e dos compromissos de sustentabilidade⁷. O segundo deverá contribuir com uma oferta adequada de produtos e serviços — incluindo financeiros — visando objetivos ambientalmente sustentáveis, ponderando aspetos relacionados com o acesso, a adequação e o custo⁸.

O setor bancário desempenha um papel chave na transição das economias para uma trajetória de desenvolvimento mais sustentável⁹, contribuindo para a afetação dos fluxos financeiros a atividades ambientalmente sustentáveis. A Comissão Europeia reconhece a relevância das instituições de crédito nesta transição, aludindo ao papel dos empréstimos “verdes” no apoio às famílias e às pequenas e médias empresas, por exemplo, na melhoria do desempenho energético dos seus edifícios ou na mudança para veículos de zero emissões¹⁰.

A comercialização de produtos bancários de retalho “verdes” pode, no entanto, acarretar riscos para os consumidores, em particular o de *greenwashing*¹¹, que se não forem devidamente acautelados poderão defraudar o cliente e afetar a sua confiança nestes produtos e, no limite, nas instituições financeiras, e pondo em causa o cumprimento dos objetivos de transição ecológica. Por conseguinte, a salvaguarda da integridade do mercado requer práticas de comercialização adequadas, que tenham em conta as características “verdes” dos produtos, nomeadamente na transparência de informação e na sua adequação às preferências e objetivos de sustentabilidade dos clientes.

Para este processo de transição é também importante capacitar os consumidores através da promoção da sua formação financeira, dotando-os com conhecimentos e competências que lhes permitam tomar decisões financeiras adequadas, nomeadamente no âmbito da gestão do seu orçamento familiar, alinhando os respetivos objetivos financeiros com as suas preferências de sustentabilidade, e também tornando-os mais conscientes dos impactos das suas decisões de consumo na sustentabilidade ambiental¹².

A regulação das práticas comerciais das instituições e a promoção dos conhecimentos e competências dos consumidores devem ter em conta as interligações entre as transições “verde” e digital, nomeadamente na definição e forma de disponibilização da informação relevante¹³, contribuindo para a mitigação de eventuais efeitos negativos resultantes de enviesamentos dos consumidores potenciados pela conjugação das duas transições.

7. A emissão de gases com efeitos de estufa (GEE) constitui uma externalidade negativa, na medida em que o emissor sujeita os restantes agentes económicos aos seus efeitos, sem incorrer nos custos totais decorrentes dos impactos gerados pela sua atividade (i.e., o valor privado da produção dos bens/serviços não tem em conta os custos sociais e ambientais causados pela respetiva produção). *Relatório Anual sobre a Exposição do Setor Bancário ao Risco Climático* (Banco de Portugal, 2023); *Relatório anual sobre a Exposição do Setor Bancário ao Risco Climático* (Banco de Portugal, 2024).

8. *Global consumer archetypes to foster sustainable living*, Consumers International, 2023.

9. *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões — Pacto Ecológico Europeu* (11 de dezembro de 2019).

10. *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões — Estratégia de financiamento da transição para uma economia sustentável* (6 de julho de 2021).

11. As Autoridades Europeias de Supervisão no relatório *Greenwashing Monitoring and Supervision* definem *greenwashing* como declarações, ações ou comunicações relacionadas com a sustentabilidade que não refletem de forma clara e justa o perfil de sustentabilidade de uma entidade, produto ou um serviço financeiro.

12. *Financial Consumers and Sustainable Finance: Policy Implications and Approaches*, OECD / Business and Finance Policy Papers.

13. *Declaration on Protecting and Empowering Consumers in the Digital and Green Transitions* (OECD Legal Instruments, de 9 de outubro de 2024).

2.2 Desenvolvimento de um quadro legal e regulamentar específico

A necessidade urgente de combater as alterações climáticas, aliada à complexidade desse desafio, tem levado à definição progressiva de um enquadramento regulamentar na UE, pautado por diversas medidas legislativas e não legislativas em múltiplas frentes. Apesar de as medidas que visam os produtos bancários de retalho serem ainda escassas (por comparação com o que sucede com outros instrumentos financeiros¹⁴), tem sido evidente o esforço significativo para colmatar esta necessidade de regulação.

O legislador europeu tem avançado simultaneamente em diferentes frentes, focando-se, por um lado, na promoção do desenvolvimento de setores económicos relevantes para o cumprimento das metas ambientais, como seja o mercado das energias renováveis, e, por outro, na resposta a diferentes desafios, entre eles o risco de *greenwashing*.

No que respeita à mitigação destes riscos e à necessidade de reforçar a transparência de informação transmitida ao consumidor, o quadro regulatório vigente será densificado com a entrada em vigor de duas novas diretivas.

Em matéria de prevenção do risco de *greenwashing*, a Diretiva das Práticas Comerciais Desleais foi alterada¹⁵ no sentido de introduzir novas práticas e omissões consideradas enganosas para o consumidor, bem como de passar a incluir várias proibições, como seja a de alegação de impacto climático neutro, reduzido ou positivo de produtos baseadas em esquemas de compensação de emissões de GEE, ou a de alegação ambiental genérica sem prova de um desempenho ambiental reconhecidamente excelente. Com efeito, passa a ser considerada “prática enganosa” a publicidade a benefícios que são irrelevantes e não resultam de nenhuma característica do produto ou negócio. Nos casos em que se comparem produtos e prestem informações sobre características ambientais ou sociais ou sobre a circularidade dos produtos ou dos seus fornecedores, a falta de informação sobre o método de comparação, os produtos e os fornecedores passa a ser uma “omissão enganosa”. É proibida a utilização de rótulos voluntários de sustentabilidade, exceto se baseados em esquema de certificação ou se estabelecidos por autoridades públicas, bem como a apresentação de alegações ambientais sobre todo o produto quando dizem respeito apenas a um aspeto. É igualmente proibida a apresentação de requisitos legais obrigatórios como se fossem uma característica distintiva da oferta apresentada ao cliente.

Na mesma linha, a Diretiva de contratos de serviços financeiros celebrados à distância¹⁶ passa a estabelecer que o consumidor deve ser informado, de forma clara e compreensível, sobre os objetivos ambientais ou sociais específicos visados pelo serviço financeiro, para permitir uma decisão esclarecida, quando as suas preferências integrem fatores ambientais ou sociais na sua estratégia de investimento.

A importância de os consumidores receberem informação adequada em todas as fases da comercialização, incluindo no momento inicial da publicidade, é sublinhada pela EBA no seu Relatório¹⁷ e *Opinion*¹⁸ sobre “créditos verdes”, elaborados a pedido da Comissão Europeia. A EBA apresentou um

14. Regulamento (UE) 2019/2008, relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros e Regulamento (UE) 2023/2631 relativo às Obrigações Verdes Europeias.

15. Diretiva (UE) 2024/825 do Parlamento Europeu e do Conselho de 28 de fevereiro de 2024, que altera as Diretivas 2005/29/CE e 2011/83/UE no que diz respeito à capacitação dos consumidores para a transição ecológica através de uma melhor proteção contra práticas desleais e através de melhor informação.

16. Diretiva (UE) 2023/2673 de 22 de novembro de 2023, que altera a Diretiva 2011/83/UE no que respeita aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância, e revoga a Diretiva 2002/65/CE.

17. EBA Report in response to the call for advice from the European Commission on green loans and mortgages.

18. Opinion of the European Banking Authority on green loans and mortgages (dezembro de 2023).

conjunto de recomendações para apoiar a dinamização deste mercado, como seja a adoção de uma definição de “crédito verde”, assente no princípio da utilização dos fundos e baseada no sistema europeu de critérios para determinação de atividade económica como ambientalmente sustentável (Taxonomia Europeia). Essa definição deve ser dotada de flexibilidade e considerar outros referenciais de mercado relativos aos demais esforços de sustentabilidade das instituições. A EBA recomenda, ainda, que se considere a possibilidade de introdução de um rótulo voluntário para esse tipo de créditos baseado numa definição comum. Sugere, igualmente, que, na revisão da Diretiva do Crédito Hipotecário, seja integrado um conceito de crédito hipotecário “verde”, e sejam reforçados os deveres de transparência de informação e os requisitos de conhecimentos e competências dos funcionários das entidades supervisionadas nesta matéria¹⁹.

As Diretivas relativas à Eficiência Energética²⁰ e ao Desempenho Energético dos Edifícios²¹ deverão também contribuir para estimular o crescimento do mercado de produtos de retalho “verdes”, pois preveem que os Estados-Membros promovam os produtos de crédito que financiem a eficiência energética, incluindo a renovação de edifícios, tais como créditos hipotecários verdes e outros empréstimos verdes. A Diretiva relativa à Eficiência Energética estabelece, a partir de 2025, uma obrigação de reporte sobre o volume de produtos de crédito centrados na eficiência energética^{22, 23}.

A nível mundial, os G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection, que constituem uma das principais referências de *standards* internacionais de proteção dos consumidores de produtos financeiros, foram ajustados em 2022 de forma a incorporar a sustentabilidade enquanto temática transversal, evidenciando a sua importância²⁴.

2.3 A atuação do Banco de Portugal enquanto supervisor de conduta dos mercados bancários de retalho

O supervisor de conduta deve monitorizar o funcionamento dos mercados bancários de retalho e contribuir para a identificação e eliminação de eventuais barreiras desnecessárias ao seu desenvolvimento, mitigando potenciais riscos. A supervisão comportamental do Banco de Portugal tem vindo, assim, no âmbito dos vetores da sua estratégia de atuação — regulação, fiscalização e promoção da literacia financeira — a monitorizar a comercialização de produtos bancários de retalho “verdes”, acompanhando a atuação das instituições financeiras e dinamizando a consciencialização dos consumidores para as características e riscos destes produtos. Esta perspetiva de supervisão comportamental encontra-se integrada na abordagem global do Banco de Portugal à sustentabilidade²⁵.

No âmbito da regulação, a supervisão comportamental tem vindo a acompanhar e a participar nas discussões a nível internacional. Em outubro de 2024, o Banco de Portugal organizou o “*Workshop* internacional sobre Finanças Sustentáveis, com enfoque na proteção do consumidor”, reunindo a Comissão Europeia e a EBA, que apresentaram as diferentes iniciativas desenvolvidas e as suas perspetivas,

19. Na sua Opinião, a EBA identifica, igualmente, os obstáculos enfrentados pelas instituições de crédito na comercialização de créditos verdes, bem como as dificuldades reportadas pelos consumidores no acesso aos referidos créditos.

20. Diretiva (UE) 2023/1791 de 13 de setembro de 2023, relativa à eficiência energética e que altera o Regulamento (UE) 2023/955.

21. Diretiva (UE) 2024/1275 de 24 de abril de 2024, relativa ao desempenho energético dos edifícios.

22. Recomendação da Comissão, de 12 de dezembro de 2023, sobre a transposição do artigo 30.º, que diz respeito aos fundos nacionais de eficiência energética, ao financiamento e ao apoio técnico, da Diretiva (UE) 2023/1791 relativa à eficiência energética.

23. A Comissão Europeia anunciou, em fevereiro de 2025, um novo pacote de medidas de simplificação na área da sustentabilidade, que incluem as obrigações de reporte, e visam incrementar a competitividade do mercado interno e eliminar custos de contexto.

24. G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection (2022).

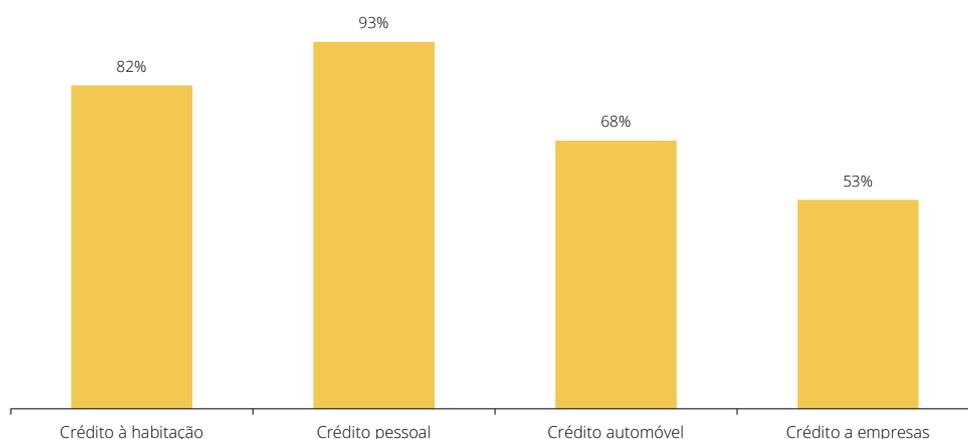
25. Vide Relatório Anual sobre a Exposição do Setor Bancário ao Risco Climático do Banco de Portugal (2024).

promovendo-se assim o debate num fórum alargado. Ainda em 2024, o Banco de Portugal, aquando da publicação da nova Instrução sobre o cálculo e divulgação periódica dos limites máximos à TAEG de contratos de crédito aos consumidores, reviu o âmbito da subcategoria de crédito para fins de “energia renovável” para incluir produtos de crédito cuja finalidade seja o financiamento da melhoria da eficiência energética dos edifícios, passando, por isso, a designar-se de “transição energética”²⁶.

No que respeita à fiscalização, o Banco de Portugal avaliou a informação prestada aos consumidores na comercialização de produtos bancários de retalho “verdes”, através da verificação do cumprimento pelas instituições dos deveres de veracidade e transparência na publicidade, e monitorizou a oferta destes produtos nos *sites* das instituições, à luz do quadro legal e regulamentar em vigor.

Lançou um questionário às instituições supervisionadas a fim de analisar as práticas de mercado durante o ciclo de vida dos produtos “verdes”, a expressão destes produtos nas respetivas carteiras, bem como as perspetivas das instituições sobre eventuais obstáculos à sua comercialização. Foi auscultado um conjunto de instituições representativo de cada um dos segmentos: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel, crédito a empresas e depósitos²⁷, tendo sido possível verificar que a maioria das instituições já oferece produtos de crédito que consideram “verdes”, associando-os a benefícios para o cliente (e.g. redução das taxas de juro ou comissões aplicáveis), destacando-se, conforme gráfico II.2.1, os segmentos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores, em particular o crédito pessoal, comparativamente ao crédito às empresas (onde um maior número de produtos beneficia de algum tipo de apoio público).

Gráfico II.2.1 • Percentagem de instituições inquiridas que comercializam produtos “verdes” (por segmento de crédito) — Questionário às instituições



Fonte: Banco de Portugal.

Os dados recolhidos pelo Banco de Portugal indicam que o peso dos produtos comercializados como “verdes” nas carteiras das instituições financeiras é, ainda, pouco expressivo, tendo maior incidência nas carteiras de crédito automóvel e crédito à habitação. A maioria das instituições recorre,

26. Cfr. Instrução n.º 19/2024, a finalidade transição energética refere-se a “crédito destinado ao financiamento de aquisição e instalação de equipamentos de energias renováveis, ou de outros equipamentos ou intervenções, incluindo obras, para melhoria da eficiência energética de edifícios”.

27. Responderam 28 instituições, cada uma detendo pelo menos 2% de quota de mercado em cada um dos segmentos, representando, em conjunto, no mínimo, 90% de quota de mercado de cada segmento.

sobretudo, a critérios internos ou de mercado (e.g. *Green Loan Principles*) para classificar os seus produtos como “verdes”. Embora exista convergência entre instituições quanto aos objetivos dos créditos concedidos (e.g. melhoria da eficiência energética, energias renováveis, mobilidade limpa), o mesmo já não se aplica às finalidades específicas (imóvel com eficiência energética oscilando entre as classificações de B- e A+, ainda que a maioria das instituições considere imóveis classificados como A+, A ou B, podendo variar se o imóvel for novo ou usado).

As instituições tendem a adotar procedimentos específicos para a comercialização dos produtos “verdes”, visando garantir que o mesmo respeita os interesses, objetivos e características do mercado alvo. Porém isso sucede sobretudo na fase de conceção do mesmo²⁸. As instituições admitem também prestar informação específica aos clientes, nomeadamente na publicidade e na informação pré-contratual.

As instituições identificaram alguns desafios e dificuldades na comercialização de produtos “verdes”. Do lado da oferta, a aplicação de regras existentes, os custos na comercialização e monitorização destes produtos, incluindo os de contexto, a falta de rentabilidade e a ausência de um quadro regulamentar específico, conforme gráfico II.2.2.

Gráfico II.2.2 • Obstáculos ao desenvolvimento do mercado de produtos “verdes”, do lado da oferta — Questionário às instituições



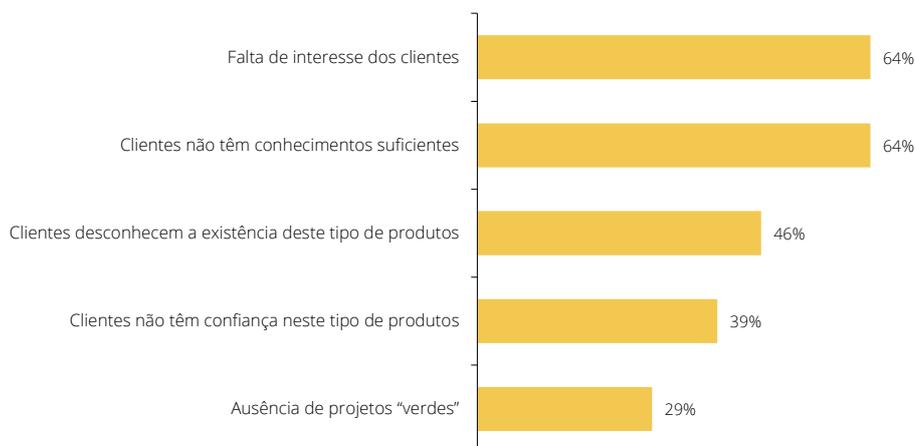
Fonte: Banco de Portugal.

Do lado da procura, as instituições destacaram a falta de interesse por parte dos clientes, bem como a ausência de conhecimentos suficientes para contratar estes produtos, conforme gráfico II.2.3²⁹. Os resultados do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa de 2023 apontam no mesmo sentido, ao revelarem que apenas 0,5% dos entrevistados afirmaram conhecer produtos financeiros sustentáveis, colocando estes produtos entre os menos conhecidos pela população portuguesa.

28. Vide *Orientações da EBA relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho*.

29. Estes desafios estão alinhados com os resultados do *Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa de 2023*, que revelou que os produtos financeiros sustentáveis estão entre os menos conhecidos pela população portuguesa.

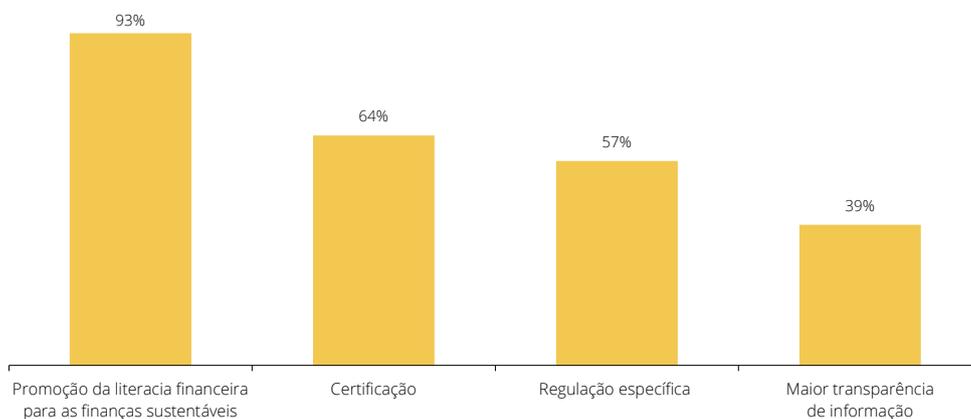
Gráfico II.2.3 • Constrangimentos ao desenvolvimento do mercado de produtos “verdes”, do lado da procura — Questionário às instituições



Fonte: Banco de Portugal.

A promoção da literacia financeira para as finanças sustentáveis, a certificação dos produtos verdes e a adoção de um quadro regulamentar específico, que assegure maior transparência de informação na comercialização destes produtos, foram fatores sublinhados pelas instituições como possíveis medidas para fomentar este mercado, conforme gráfico II.2.4.

Gráfico II.2.4 • Possíveis iniciativas para incentivar a comercialização de produtos “verdes” — Questionário às instituições



Fonte: Banco de Portugal.

A preocupação com a sustentabilidade tem também reflexo nas iniciativas de literacia financeira, particularmente relevante num contexto de ausência de enquadramento regulamentar específico³⁰. O Banco de Portugal tem vindo a integrar este tema nos conteúdos de formação financeira, designadamente em cursos de formação de professores e a desenvolver iniciativas para públicos específicos, como seja as dirigidas a micro, pequenas e médias empresas (MPME). Contribuiu também para a publicação de um *factsheet* (in)formativo dirigido aos consumidores europeus, desenvolvido pelas Autoridades Europeias de Supervisão em 2023, que incidiu sobre a transparência e completude da informação prestada aos consumidores sobre finanças sustentáveis³¹. Nas orientações estratégicas do Plano Nacional de Formação Financeira para o período de 2021-2025, a sustentabilidade foi integrada como uma prioridade de atuação dos supervisores financeiros³².

O Banco de Portugal manter-se-á atento aos desenvolvimentos relativos à sustentabilidade no âmbito dos produtos bancários de retalho, atuando no âmbito dos referidos vetores estratégicos (regulação, fiscalização e promoção da literacia financeira). Participará nas discussões a nível internacional sobre a regulamentação relativa aos produtos “verdes”, avaliando também a necessidade de intervir no sentido de reforçar a transparência da informação disponibilizada pelas instituições aos consumidores, reduzir a eventual fragmentação das práticas de mercado e promover a adoção de boas práticas ao longo do ciclo de vida dos produtos “verdes”. Através das suas ferramentas de fiscalização, o Banco de Portugal continuará a monitorizar as práticas do mercado e a avaliar o cumprimento da regulamentação vigente. Prosseguirá com a recolha de dados específicos, permitindo um acompanhamento da evolução do mercado e alimentando a reflexão, quer sobre eventuais necessidades de intervenção regulatória, quer quanto à capacitação dos clientes bancários, através de iniciativas específicas de literacia financeira. Este esforço será desenvolvido em articulação próxima e constante com os *stakeholders* relevantes nesta matéria.

30. A capacitação dos consumidores pode contribuir para limitar a oferta de produtos que não são ambientalmente sustentáveis (*Enforcing consumer rights to combat greenwashing*, European Union Agency for Fundamental Rights, 2024).

31. *Produtos financeiros que contribuem para a sustentabilidade: o que precisa de saber?*

32. *Plano Nacional de Formação Financeira 2021-2025*.

III Regulação

1 Atividades de regulação

2 Agenda internacional
da supervisão comportamental

1 Atividades de regulação

Sinopse de iniciativas legislativas e regulamentares 2024

	DIRETIVAS E REGULAÇÃO UE	LEI PORTUGUESA	REGULAÇÃO DO BANCO DE PORTUGAL	ORIENTAÇÕES DA EBA
 Serviços de pagamento – Transferências imediatas	Regulamento (UE) 2024/886	Decreto-Lei n.º 72/2024		
 Crédito à habitação – Garantia pública		DL n.º 44/2024 Portaria n.º 236-A/2024/1	Aviso n.º 6/2024	
 Crédito à habitação – Pagamentos em atraso				Orientações relativas a pagamentos em atraso e execução hipotecária
 Crédito aos consumidores – Limites máximos à TAEG			Instrução n.º 19/2024	
 Comparador de comissões			Instrução n.º 14/2024	
 Publicidade			Aviso n.º 5/2024	
 Gestão do incumprimento			Carta Circular n.º CC/2024/00000033	
 Contas e cartões			Carta Circular n.º CC/2025/00000003	

1.1 Promoção das transferências imediatas em euros

Em resultado de uma iniciativa legislativa europeia, já é mais fácil e barato para os clientes bancários realizarem transferências imediatas em euros. Para além de obrigar os prestadores de serviços de pagamento a disponibilizar o serviço de envio e receção de transferências imediatas em euros, proíbe-se a cobrança de encargos superiores aos cobrados por uma transferência tradicional efetuada nas mesmas condições. Os prestadores de serviços de pagamento passaram ainda a ter de disponibilizar um serviço de identificação do beneficiário, tanto nas transferências tradicionais como nas imediatas, sem nenhum custo associado para os clientes bancários.

O Banco de Portugal esteve envolvido na negociação desta alteração ao Regulamento SEPA, prestando aconselhamento técnico ao Governo.

1.2 Limites ao comissionamento de transferências imediatas

O limite máximo das comissões que podem ser cobradas pela realização de transferências imediatas foi equiparado ao que já estava fixado para as operações com cartão de débito. Assim, desde 17 de outubro de 2024, não pode ser cobrada aos clientes, pela realização de uma transferência imediata, uma comissão que exceda o correspondente a 0,2% do valor da operação.

Este limite foi consagrado através de alteração ao Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, tendo o Banco de Portugal sido ouvido no decurso do processo legislativo.

1.3 Garantia pública no crédito à habitação para jovens até aos 35 anos

Os jovens até aos 35 anos, que preencham certas condições, podem beneficiar, nos contratos celebrados até 31 de dezembro de 2026, da garantia pessoal do Estado, para viabilizar a concessão de crédito para aquisição da primeira habitação própria permanente, cujo valor não exceda os 450 mil euros. Esta medida começou a ser implementada no último trimestre de 2024, momento a partir do qual as instituições celebraram protocolos com a Direção-Geral do Tesouro e Finanças para operacionalização da garantia pessoal do Estado. A garantia pública visa permitir o financiamento pelas instituições de um montante superior a 85% do valor da transação do imóvel, sendo o valor que ultrapassa o referido limite garantido aos bancos pelo Estado durante dez anos, em caso de incumprimento dos mutuários.

O Banco de Portugal foi consultado no decurso da iniciativa legislativa que estabeleceu o regime da garantia pública e regulamentou a sua aplicação, definindo os deveres de informação a observar pelas instituições aderentes na relação com os clientes bancários (Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2024).

Os principais deveres de informação das instituições financeiras incluem:

- **Divulgação de informação ao público:** têm de disponibilizar informação sobre este regime nos respetivos *sites*, no *homebanking* e nas aplicações móveis, durante o período em que seja possível aceder ao referido regime (até 31 de dezembro de 2026);
- **Prestação de informação e assistência aos clientes interessados:** devem esclarecer as dúvidas suscitadas pelos clientes, nos atendimentos presenciais, bem como pelos canais de comunicação à distância. Também devem informar o cliente sobre qual o montante de crédito a conceder que estará coberto pela garantia;

- **Informação durante a vigência do contrato de crédito:** têm de informar sobre os valores pagos pelo Estado ao abrigo da garantia, o montante ainda devido à instituição e a responsabilidade do cliente perante o Estado. Esta informação deve ser prestada enquanto subsistirem valores vencidos e não pagos ao Estado;
- **Comunicação da cessação da vigência da garantia pessoal do Estado:** têm de notificar o cliente, com pelo menos um mês de antecedência, sobre o término da garantia.

1.4 Limites máximos à TAEG

Após auscultação prévia dos principais *stakeholders* do mercado e realização de consulta pública, o Banco de Portugal redefiniu as tipologias de crédito a utilizar no cálculo e divulgação dos limites máximos da TAEG a observar na celebração de contratos de crédito aos consumidores, através da Instrução n.º 19/2024.

Ao nível do **crédito pessoal**, são revistas as seguintes finalidades:

- **Transição energética:** reformulada para melhor atender à crescente procura no mercado bancário de retalho por soluções de financiamento destinadas a outros equipamentos ou intervenções para melhoria da eficiência energética de edifícios;
- **Educação:** clarificação de que se destina ao financiamento de despesas de educação passíveis de dedução no IRS;
- **Saúde:** esclarecimento de que se destina ao financiamento de despesas de saúde isentas de IVA, com taxa reduzida e/ou com prescrição médica, que possam ser deduzidas em sede de IRS.

Ao nível do **crédito automóvel**, foram efetuadas as seguintes alterações:

- Agregação de categorias que não apresentavam uma diferenciação efetiva (crédito com reserva de propriedade e outros).
- Revisão das definições desta categoria de crédito e das respetivas subcategorias, clarificando que todos os veículos sujeitos a registo estão incluídos na categoria de “crédito automóvel e outros veículos” e a distinção entre veículos novos e usados, que passa a corresponder, respetivamente, aos que ainda não tiveram qualquer registo de propriedade por oposição aos que já tenham tido pelo menos um registo de propriedade.

Adicionalmente, a Instrução n.º 19/2024 estabeleceu que os limites máximos das TAEG **passam a ser divulgados no site do Banco de Portugal**.

Estas novas regras, que revogam a Instrução do Banco de Portugal n.º 14/2013, entraram em vigor a 1 de abril de 2025.

1.5 Comparador de Comissões

Foi alargado o elenco de serviços incluídos no Comparador de Comissões, ferramenta disponibilizada no Portal do Cliente Bancário desde outubro de 2018. O Comparador passou a incluir informação sobre as comissões associadas às transferências e ao envio de fundos através de aplicações de pagamento, operadas pelas próprias instituições ou por terceiros (como é o caso, por exemplo, do MBWay).

As alterações promovidas pelo Banco de Portugal através da Instrução n.º 14/2024, revogando a Instrução n.º 19/2018, entraram em vigor em 31 de março de 2025.

1.6 Revogação do reporte de informação sobre crédito à habitação

O Banco de Portugal revogou o dever de reporte de informação regular sobre contratos de crédito à habitação e hipotecário previsto na Instrução n.º 33/2018. Esta iniciativa foi possível porque a informação em causa é atualmente reportada pelas instituições para a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, não se justificando a manutenção dos dois reportes.

1.7 Deveres de informação na publicidade

O Banco atualizou, através do Aviso n.º 5/2024, as regras aplicáveis à publicidade difundida pelas entidades supervisionadas, tendo em conta a evolução da atividade publicitária nos últimos anos, relacionada com a crescente inovação financeira, a diversificação das práticas das instituições e a digitalização na comercialização de produtos e serviços financeiros, bem como as alterações legislativas relevantes em matéria de publicidade ocorridas nos mercados bancários de retalho.

Do Aviso n.º 5/2024, destacam-se:

- A inclusão dos intermediários de crédito no âmbito de aplicação (para além das instituições financeiras);
- A distinção entre publicidade a produtos e serviços financeiros, à atividade e institucional;
- A densificação dos deveres de informação aplicáveis à publicidade difundida pelas entidades supervisionadas;
- A atualização das regras relativas à dimensão mínima dos caracteres a utilizar nos diferentes suportes publicitários;
- A definição e clarificação de critérios para avaliar o requisito de destaque similar, essencial para promover a transparência e o equilíbrio da mensagem publicitária;
- O ajustamento dos deveres de reporte de suportes publicitários;
- A criação de um dever de arquivo dos comprovativos de aprovação da publicidade.

As novas regras definidas pelo Banco de Portugal através do Aviso n.º 5/2024, e que revogam o Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008, entram em vigor a 1 de julho de 2025.

1.8 Prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito

A Carta Circular n.º CC/2024/00000033 veio sistematizar entendimentos e boas práticas que deverão ser observados pelas instituições no contexto da implementação do PARI, do PERSI e do acompanhamento regular dos clientes bancários titulares de contratos de crédito, esclarecendo o enquadramento legal e regulamentar que se encontra em vigor desde 1 de janeiro de 2013.

Através desta Carta Circular, o Banco de Portugal clarificou a interpretação de regras, entre outras matérias, sobre:

- Proibição de cobrança de comissões e agravamento da taxa de juro na renegociação de contratos para prevenção e regularização de incumprimentos;
- Integração automática dos contratos de crédito no PARI após deteção de indícios de degradação da capacidade financeira do cliente;
- Definição da data de incumprimento relevante para efeitos de integração no PERSI e adoção das diligências necessárias;

- Critérios para identificar indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes bancários, a serem considerados na monitorização dos contratos de crédito em vigor.

As boas práticas veiculadas estabelecem, entre outras matérias, que:

- Os processos PARI e PERSI não devem ser extintos por critérios formais, privilegiando-se a manutenção do acompanhamento da situação dos clientes nestes procedimentos;
- Os contratos de crédito devem ser integrados no PERSI: (i) no 31.º dia após o incumprimento, para os contratos não integrados no PARI e (ii) até ao 15.º dia após o incumprimento, para os contratos integrados no PARI (quando a iniciativa for da instituição);
- As instituições devem ter uma atuação célere, adotando soluções para prevenir ou regularizar o incumprimento dentro desses procedimentos.

Os entendimentos, por refletirem a interpretação do quadro normativo em vigor, devem ser incorporados com brevidade nos procedimentos e práticas das instituições. Para a implementação das boas práticas as instituições dispõem de um prazo até 1 de janeiro de 2026.

1.9 Denúncia de contratos de contas e cartões de pagamento, serviço de mudança de conta e tratamento de contas coletivas após o óbito de um dos seus titulares

A Carta Circular n.º CC/2025/00000003 define entendimentos e boas práticas a observar na denúncia de contratos de contas e cartões de pagamento, na prestação do serviço de mudança de conta e no tratamento de contas coletivas após o óbito de um dos seus titulares.

Inclui os seguintes temas:

- **Encerramento de contas e cartões de pagamento:** a Carta Circular clarifica a possibilidade de os clientes bancários encerrarem a conta ou cancelarem os cartões de pagamento através dos canais digitais, sem necessidade de se deslocarem aos balcões. Também define os procedimentos que as instituições devem seguir para facilitar e agilizar esses pedidos. Clarifica ainda as condições que podem ser impostas pelas instituições para procederem ao encerramento da conta ou ao cancelamento dos cartões, bem como a informação que deve ser disponibilizada aos clientes sobre as diligências a adotar para satisfazer essas condições;
- **Serviço de mudança de conta:** clarifica as obrigações de divulgação do serviço de mudança de conta;
- **Tratamento de contas conjuntas após o falecimento de um titular:** esclarece os procedimentos a seguir na sequência do conhecimento, pela instituição, do óbito de um dos cotitulares de uma conta.

Os entendimentos, por refletirem a interpretação do quadro normativo em vigor, devem ser incorporados com brevidade nos procedimentos e práticas das instituições. Para a implementação das boas práticas as instituições dispõem de um prazo até 1 de janeiro de 2026.

1.10 Pagamentos em atraso e execução hipotecária

Entre outros aspetos, a [Diretiva relativa aos gestores de créditos e aos adquirentes de créditos alterou a Diretiva do Crédito Hipotecário](#) no que respeita às disposições relativas aos pagamentos em atraso e execução de hipotecas. Em particular, passou a identificar medidas de reestruturação que podem ser adotadas pelo mutuante (instituição de crédito) antes de instaurar um processo de execução, tendo em consideração a situação financeira do cliente bancário. Estas medidas refletem, em

grande medida, o previsto numa das Orientações da EBA, [EBA/GL/2015/12](#), relativas a pagamentos em atraso e execução hipotecária, a Orientação 4. A EBA entendeu, assim, eliminar a referida Orientação 4.

Aditou, ainda, a Orientação 6, relativa à subcontratação a terceiros da atividade do mutuante, considerando a remissão para Orientações do Comité das Autoridades Europeias de Supervisão Bancária (CAESB) relativas à externalização, entretanto revogadas.

O Banco de Portugal participou nos trabalhos de revisão das Orientações da EBA em apreço, que culminaram na publicação, em 20 de agosto de 2024, das Orientações da EBA, [EBA/GL/2024/10](#).

2 Agenda internacional da supervisão comportamental

No âmbito das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal participa nos trabalhos dos principais fóruns internacionais relevantes para a regulação dos mercados bancários de retalho, entre os quais se destacam nos pontos seguintes as iniciativas da Autoridade Bancária Europeia (EBA), da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) e do Grupo dos 20 (G20).

2.1 Autoridade Bancária Europeia (EBA)

Regulamento relativo às transferências imediatas em euros — normas técnicas de execução (ITS) para reporte de informação

O Regulamento relativo às transferências imediatas em euros (IPR) (Capítulo III.1.1) prevê a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento reportarem às respetivas autoridades competentes nacionais, de 12 em 12 meses:

- O nível de encargos relativos às transferências a crédito, às transferências a crédito imediatas e às contas de pagamento;
- A percentagem de recusas, para as operações de pagamento nacionais e transfronteiriças, devido à aplicação de medidas restritivas financeiras individuais.

As autoridades nacionais competentes devem depois reportar estas informações, bem como dados sobre o volume e o valor das transferências a crédito imediatas em euros, à Comissão Europeia e à EBA. Embora o IPR estabeleça os primeiros reportes em 2025, a EBA prevê o adiamento do prazo do primeiro reporte dos prestadores de serviços de pagamento para 9 de abril de 2026 (mantendo o período de referência, com início a 26 de outubro de 2022) e do primeiro reporte à Comissão e à EBA para 9 de outubro de 2026.

O Banco de Portugal esteve envolvido na negociação do IPR, prestando aconselhamento técnico ao Governo, e contribuiu para as discussões relativas à [preparação do projeto das normas técnicas de execução \(ITS\)](#) da EBA, através da participação nos grupos de trabalho relevantes para o efeito.

Exercício de levantamento de informação sobre as práticas de avaliação de solvabilidade das entidades de crédito não bancárias (*non-bank lenders*)

A EBA conduziu um exercício de recolha de evidências para averiguar os procedimentos de avaliação de solvabilidade de entidades de crédito não bancárias com o objetivo de verificar o seu impacto no sobre-endividamento e incumprimento dos clientes (tendências identificadas no *Consumer Trends Report 2022/23* da EBA). Os resultados deste exercício foram partilhados no *Report on fact-finding exercise on non-bank lenders and their creditworthiness assessment procedures*.

Neste relatório, a EBA identifica, entre outros aspetos, a ausência de um conceito uniforme de entidades de crédito não bancárias ao nível da UE, bem como a definição de diferentes perímetros de supervisão no que respeita a estas entidades. Sublinha-se que, em Portugal, estas entidades devem observar o quadro normativo e regulamentar aplicável às demais instituições habilitadas a conceder crédito, incluindo no que respeita aos procedimentos de avaliação da solvabilidade dos consumidores.

O Banco de Portugal colaborou neste exercício, contribuindo para o levantamento de informação conduzido pela EBA, que passou pelo contacto com as entidades relevantes a nível nacional, e para a discussão do relatório no âmbito da sua participação nos grupos de trabalho daquela autoridade.

2.2 Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet)

A FinCoNet dedicou-se a diferentes temáticas no âmbito da supervisão de conduta dos mercados bancários de retalho, produzindo os seguintes relatórios:

- *Buy Now Pay Later*

O relatório aborda a comercialização dos produtos *Buy Now Pay Later* (BNPL), respetivos riscos e diferentes abordagens de regulação e de supervisão. O BNPL permite que os consumidores adquiram bens ou serviços imediatamente, adiando o pagamento para data futura ou dividindo-o em prestações. Embora essa modalidade de pagamento ofereça conveniência, apresenta riscos para os consumidores, incluindo o endividamento excessivo, falta de transparência nos termos e condições, e avaliação inadequada da capacidade de pagamento dos consumidores. O relatório destaca a necessidade de um quadro normativo robusto e de uma supervisão eficaz para proteger os consumidores e assegurar práticas de mercado adequadas. A preparação deste relatório foi coordenada pelo Banco de Portugal.

- *Market conduct supervision in challenging times*

O papel da supervisão comportamental e a forma como se tem vindo a adaptar em contextos desafiantes para os consumidores de produtos financeiros, como o de aumento da inflação e das taxas de juro, de alterações climáticas e de crescimento de fraudes decorrentes da utilização dos serviços financeiros digitais.

Foram ainda alvo de reflexão e de discussão as diferentes abordagens da supervisão comportamental aos criptoativos, a supervisão com base no risco, bem como as revisões temáticas ("*thematic reviews*"), como ferramenta de fiscalização.

O Banco de Portugal participou na execução do programa de trabalhos da FinCoNet, através da sua representação no Conselho Diretivo da organização. Exerceu a presidência do comité permanente que se dedica à concessão de crédito responsável e que, em 2024, preparou o referido relatório sobre BNPL, e contribuiu para os trabalhos dos restantes comités.

O Banco também participou na Assembleia Geral Anual da FinCoNet, tendo, à margem desta reunião, no seminário *Quality financial products: what are the roles of product oversight and SupTech?* (preparado pela FinCoNet e pela Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, do Peru), partilhando a sua experiência com as ferramentas de *SupTech*, e em que medida contribuem para a qualidade dos produtos financeiros.

2.3 G20

O Banco de Portugal participou, a convite da Presidência brasileira do G20, nos trabalhos da Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI), principal mecanismo de implementação do Plano de Ação para a Inclusão Financeira do G20 (G20-FIAP). As prioridades estabelecidas para 2024 abrangeram três áreas principais:

- Inclusão financeira digital, onde se inserem os trabalhos relativos ao “last mile access” e à inclusão financeira de qualidade;
- Financiamento de micro, pequenas e médias empresas;
- Bem-estar financeiro, em que se inclui estabelecer uma definição e a sua medição (prioridade da Presidência do Brasil).

O relatório *G20 Policy Options to Improve Last Mile Access and Quality of Inclusion* descreve os indivíduos que permanecem financeiramente excluídos (população “last mile”), identificando barreiras, do lado da oferta e do lado da procura, para a sua inclusão. Propõe, ainda, opções de política e instrumentos regulatórios chave, como infraestruturas tecnológicas públicas e medidas adequadas de proteção do consumidor e de literacia financeira, que, de forma integrada, promovem a inclusão daquela população. Apresenta, ainda, aspetos relevantes, prioridades e abordagens para a medição da qualidade da inclusão financeira.

A *G20 Policy Note on Financial Well-being* apresenta um quadro preliminar para o bem-estar financeiro, destacando o papel do setor financeiro e das políticas financeiras como o acesso a produtos e serviços financeiros de qualidade, proteção do consumidor e literacia financeira), sem ignorar o papel de fatores e políticas não financeiros. Nesta sequência, o documento avança com uma definição de bem-estar financeiro e inicia, também, uma reflexão sobre a medição daquele conceito.

O GPFI trabalhou ainda no *2024 GPFI MSME Finance Action Plan*, que apresenta estratégias para reduzir a falta de acesso a crédito das micro, pequenas e médias empresas e facilitar o acesso a formas alternativas de financiamento.

O Banco de Portugal continuou, ainda, a participar nos trabalhos da G20/OECD Task-Force on Financial Consumer Protection (atual Working Party on Financial Consumer Protection, Education & Inclusion) sobre, designadamente, financiamento sustentável e fraude na utilização de produtos e serviços financeiros digitais.

IV Supervisão das instituições financeiras

- 1 Publicidade
- 2 Comissionamento
- 3 Contas de depósito e serviços de pagamento
- 4 Depósitos estruturados
- 5 Crédito aos consumidores
- 6 Prevenção e gestão de situações de incumprimento
- 7 Reclamações de clientes bancários
- 8 Correção de irregularidades e sancionamento

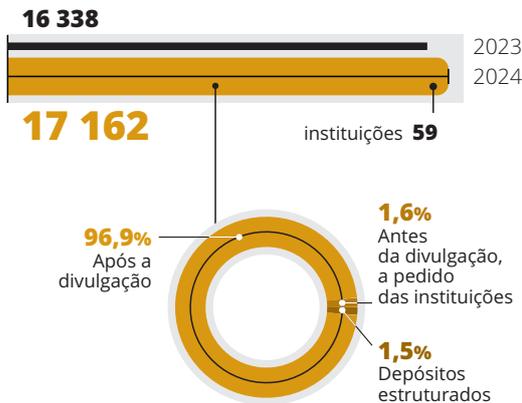
1 Publicidade

Fiscalização da publicidade

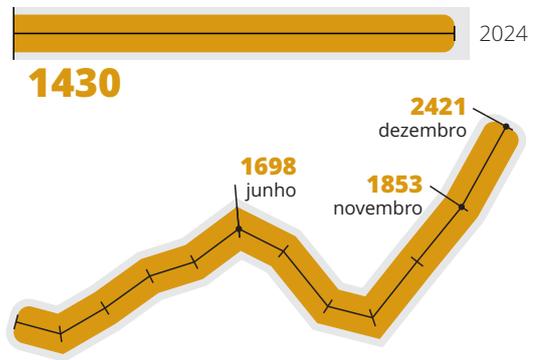
Suportes publicitários



SUPORTES FISCALIZADOS



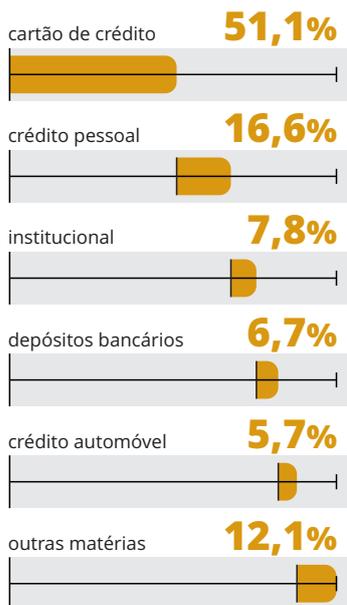
média mensal



- ⦿ A atividade de fiscalização foi mais intensa nos meses de dezembro, novembro e junho, propulsão pelas habituais campanhas de Natal, *Black Friday* e férias.



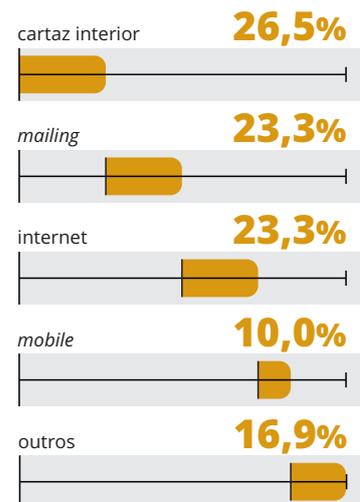
POR TEMA



POR CANAL



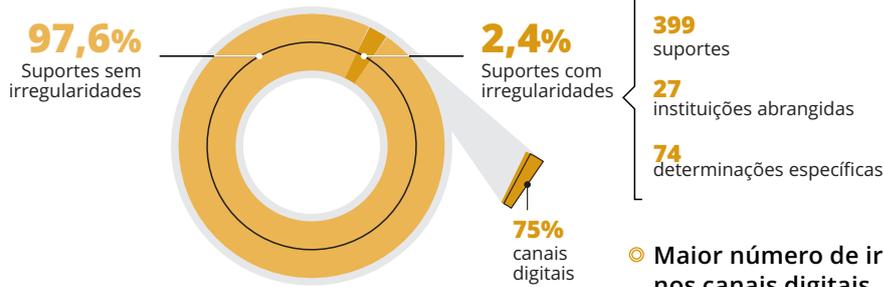
POR MEIO DE DIFUSÃO



Incumprimentos



INCUMPRIMENTOS DETETADOS



IRREGULARIDADES POR TEMA

Multiproduto



21,3%
do total de suportes de "multiproduto"

Crédito à habitação



15,3%
do total de suportes de "crédito à habitação"

Depósitos bancários



8,9%
do total de suportes de "depósitos bancários"

Crédito automóvel



2,6%
do total de suportes de "crédito automóvel"

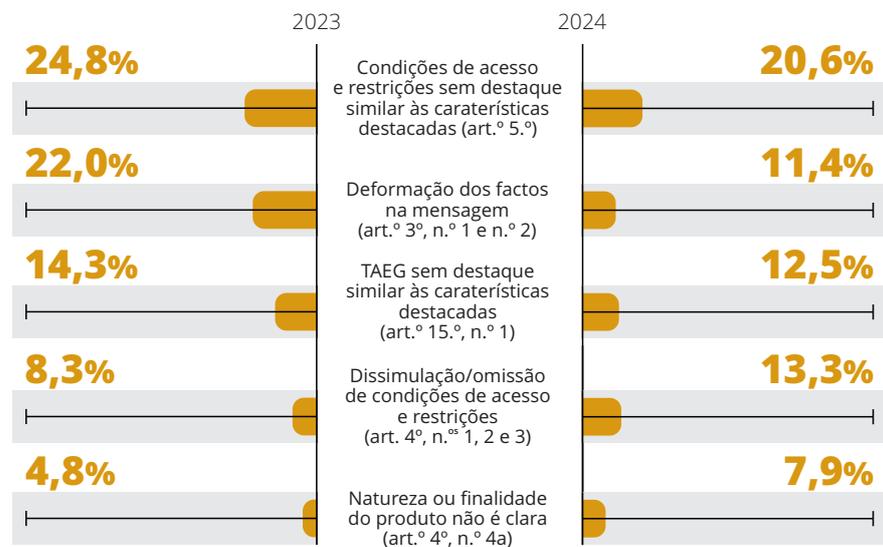
Linha de crédito



1,9%
do total de suportes de "linha de crédito"



PRINCIPAIS INCUMPRIMENTOS AO AVISO N.º 10/2008



Na sequência da análise de suportes publicitários, foram identificadas desconformidades ao Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008, sobre deveres de prestação de informação em publicidade, destacando-se as seguintes:

- **Incumprimento no princípio do equilíbrio da mensagem**, em virtude da apresentação de condições de acesso e restrições sem destaque similar ao das características e benefícios dos produtos e serviços bancários salientados pelas instituições financeiras. Esta é a norma cuja violação apresentou maior frequência, especialmente nos suportes digitais de promoção de produtos de crédito à habitação. A ausência de destaque similar consubstancia-se, na maioria dos casos, na apresentação das referidas condições de acesso e restrições com um tamanho de letra muito inferior ao das características e benefícios destacados ou a uma distância daqueles — no caso dos sítios na internet, em página subsequente, ou após uma ação de *scroll down* — que, em qualquer dos casos, não permite a leitura conjugada das características com as respetivas condições de acesso e restrições (Artigo 5.º);
- **Omissão de condições de acesso e restrições omissas** na mensagem publicitária, ou **apresentação de forma dissimulada**, em caracteres de dimensão inferior ao mínimo regulamentar ou com uma opção cromática que dificulta a sua leitura (Artigo 4.º, n.ºs 1, 2 e 3);
- **Apresentação sem destaque similar da TAEG** dos produtos de crédito a consumidores, por referência às características ou benefícios desses produtos que as instituições entendam destacar, especialmente nos suportes relativos a cartão de crédito. Com frequência, este incumprimento materializa-se na apresentação da TAEG com caracteres com uma dimensão insuficiente ou em local que, em ambas as situações, não permite a sua leitura conjugada com as referidas características ou benefícios destacados (Artigo 15.º, n.º 1);
- **Indicação de informação inconsistente ou sem rigor nos suportes publicitários**, incumprindo o princípio da veracidade, com maior frequência nos *sites*, designadamente no âmbito da divulgação de campanhas de crédito automóvel e de crédito à habitação (Artigo 3.º, n.ºs 1 e 2).
- **Explicitação incompleta/pouco clara da natureza dos produtos e serviços bancários publicitados**, designadamente nos suportes relativos a crédito automóvel (Artigo 4.º, n.º 4a).

Foram emitidas 74 determinações específicas dirigidas às 27 instituições responsáveis pelos 399 suportes de publicidade em que se identificaram irregularidades.

2 Comissionamento

Realizaram-se ações de inspeção às práticas de comissionamento de 83 instituições.

O Banco avaliou as práticas de comissionamento em 83 instituições e identificou a cobrança indevida de comissões:

- **Por não corresponderem a um serviço efetivamente prestado ao cliente**, referindo-se, nomeadamente comissões sobre a inatividade de cartões de pagamento, a manutenção de contas sem utilização/movimentos e a prestação de informação prestada ao cliente;
- **Por não estarem previstas ou serem superiores aos valores divulgados em preçário;**

- Na **renegociação do contrato de crédito**, prática que se encontra vedada legalmente nos contratos de crédito hipotecário e de crédito aos consumidores;
- Pelo **reembolso antecipado do contrato de crédito**, quando o termo do contrato ocorreu no âmbito de um refinanciamento ou consolidação de créditos;
- Pela **recuperação de valores em dívida, após a renegociação do contrato** no âmbito de uma solução de reestruturação acordada com o cliente.

Foram emitidas 66 determinações específicas e 78 advertências dirigidas a 83 instituições para corrigir irregularidades.

3 Contas de depósito e serviços de pagamento

3.1 Ações de inspeção

Realizaram-se ações de inspeção ao processo de abertura de contas de depósito à ordem através de canais digitais de 75 instituições.

O Banco avaliou a prestação de informação de carácter geral e pré-contratual ao cliente, o cumprimento dos requisitos do contrato de abertura de conta e o direito ao exercício do direito de livre revogação e de reembolso antecipado através dos canais digitais.

Foram identificadas desconformidades em todas as instituições, destacando-se as seguintes pela gravidade ou recorrência:

- **Não especificação nos contratos de abertura de conta de todos os encargos a pagar** pela utilização da conta e dos serviços de pagamento associados, incluindo, a respetiva frequência e discriminação dos montantes.
- **Documentação pré-contratual incorretamente apresentada** num único documento agregado.
- **Apresentação de informação sobre as características e os encargos do produto comercializado nos canais digitais sem o destaque adequado**, nomeadamente na apresentação da comissão de manutenção de conta numa base mensal, sem impostos incluídos, não facilitando a comparabilidade da informação.
- **Não disponibilização de um espaço dedicado para o exercício do direito de livre revogação** do contrato através dos canais digitais.
- **Não disponibilização do documento de informação sobre comissões, glossário e preçário** na plataforma de contratação ou no *site*.

Foram emitidas 567 determinações específicas e 242 recomendações dirigidas a 75 instituições para correção das irregularidades e insuficiências observadas.

Realizaram-se ações de inspeção às práticas de comercialização da conta de serviços mínimos de 93 instituições.

Foi avaliado o cumprimento das alterações introduzidas pela Lei n.º 24/2023, de 29 de maio, às características conta de serviços mínimos bancário (SMB), em vigor desde 28 de agosto de 2023. A nova legislação exige que a conta-pacote de SMB inclua 48 transferências interbancárias anuais dentro da União Europeia (transferências a crédito SEPA+ e/ou ordens permanentes SEPA+), efetuadas através de *homebanking* ou de aplicações próprias, em vez das anteriores 24 transferências apenas via *homebanking*.

Na inspeção realizada, que abrangeu as 93 instituições que disponibilizam a conta de SMB, foram identificadas desconformidades em 81 instituições, destacando-se:

- Não implementação da alteração legislativa em duas instituições;
- Ausência de informação sobre as novas características da conta de SMB em todos os suportes de informação verificada em 78 instituições;
- Inconsistências no teor do documento de informação sobre comissões da conta de SMB verificadas em duas instituições.

Foram emitidas 82 advertências dirigidas às 81 instituições com irregularidades identificadas para assegurar o cumprimento da regulamentação aplicável à conta de serviços mínimos bancários.

4 Depósitos estruturados

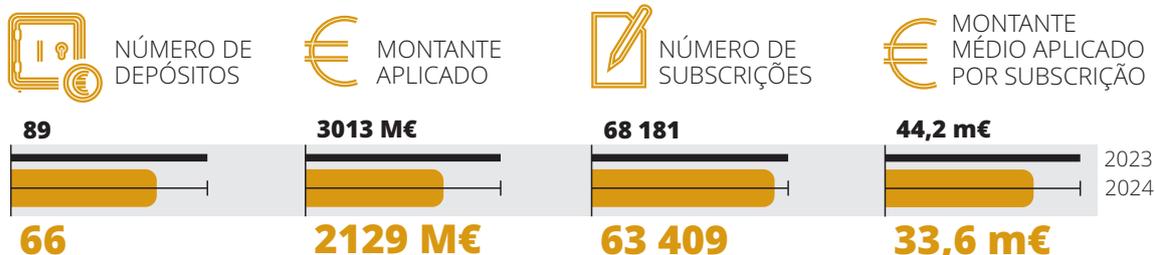
Os depósitos estruturados são depósitos a prazo cuja remuneração depende, total ou parcialmente, da evolução de instrumentos financeiros ou de variáveis económicas ou financeiras relevantes (por exemplo, ações, índices acionistas, preços de matérias-primas).

As instituições que comercializam depósitos estruturados estão obrigadas a notificar previamente o Banco de Portugal do respetivo Documento de Informação Fundamental (DIF) com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência relativamente à data pretendida para a disponibilização do depósito ao público. O Banco de Portugal avalia o teor de todos os DIF de que seja notificado por parte das instituições de crédito, verificando a conformidade dos requisitos legalmente estabelecidos e o rigor da informação de índole quantitativa apresentada, nomeadamente os indicadores de risco e de custos e os cenários de desempenho.

O Banco de Portugal publica posteriormente no Portal do Cliente Bancário (PCB) os DIF de todos os depósitos estruturados que observavam os requisitos aplicáveis e que apresentam a informação de índole quantitativa rigorosa.

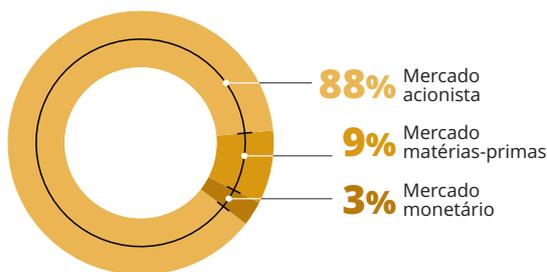
Caraterização do mercado de depósitos estruturados

Novos depósitos



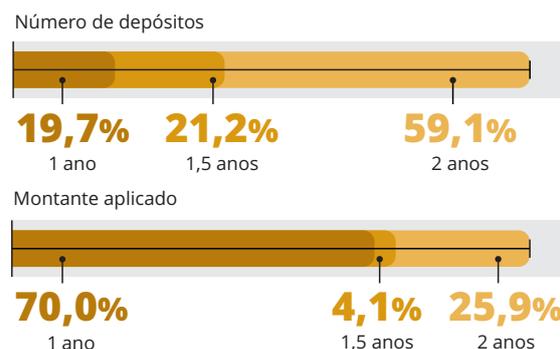
◉ A redução da oferta deve-se, em grande parte, à descida das taxas de juro a partir de meados do ano. Com uma proporção maior dos fundos depositados usada para financiar a componente de capital, sobra menos para a componente de remuneração dos depósitos, limitando a criação de estruturas atrativas. Acresce a esse facto o limite de 2 anos à maturidade destes depósitos, imposto pelo Banco de Portugal.

POR ATIVO SUBJACENTE PARA A REMUNERAÇÃO DO DEPÓSITO



◉ Todos os depósitos estruturados comercializados estavam denominados em euros.

POR PRAZO DE VENCIMENTO



◉ Os depósitos estruturados comercializados com prazo de dois anos continuaram a ser predominantes.

POR TIPO DE DEPOSITANTE



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

Depósitos vencidos

POR PRAZO



◉ A maioria dos depósitos vencidos pagou uma TANB igual ou inferior a 0,5%.

POR TANB



4.1 Análise dos DIF

Dos 67 DIF¹ de depósitos estruturados, apresentados por 11 instituições e notificados previamente conforme exigido por lei, o Banco de Portugal solicitou correções em 66. As principais alterações incidiram:

- Na descrição dos objetivos e ativos subjacentes;
- No modo de remuneração dos depósitos;
- Na explicação dos cenários de desempenho esperado.

Após garantir a conformidade com os requisitos legais e regulamentares, os DIF foram publicados no PCB.

4.2 Verificação das taxas de remuneração pagas

O Banco de Portugal fiscalizou o cálculo e publicou, no PCB, as taxas de remuneração dos 69 depósitos estruturados vencidos durante o ano 2024.

5 Créditos aos consumidores

5.1 Análise da informação reportada sobre contratos

O Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento, por parte das instituições que concedem crédito aos consumidores (i.e., crédito pessoal, automóvel e *revolving*), dos limites máximos à TAEG (medida do custo total do crédito) que pode ser contratada em cada tipo de contrato de crédito (as chamadas “taxas máximas” do crédito aos consumidores).

As taxas máximas são apuradas e publicadas trimestralmente pelo Banco de Portugal e correspondem às TAEG médias praticadas pelas instituições de crédito no trimestre anterior, nos diferentes tipos de contratos, acrescidas de 25%. Nenhuma TAEG máxima pode ultrapassar em 50% a TAEG



média da totalidade dos contratos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior.

Foram detetados 12 contratos de crédito que ultrapassaram os limites máximos definidos pelo Banco de Portugal, tendo sido propostos, nessa sequência, três processos de contraordenação, relativos a três instituições.

5.2 Ações de inspeção

Realizaram-se ações de inspeção às práticas de comercialização e ao cumprimento das taxas máximas no crédito pessoal e automóvel de cinco instituições.

Foram identificadas desconformidades, das quais se destacam:

- **Data de celebração de contratos incorreta**, afetando a avaliação da taxa máxima aplicável, por não corresponder ao momento em que a última das partes aceitou as condições contratuais;

1. O número de depósitos estruturados comercializados (66) difere do número de DIF fiscalizados (67), uma vez que 8 foram comercializados apenas em 2025. Por outro lado, 7 dos depósitos comercializados em 2024 foram fiscalizados em 2023.

- **Cálculo incorreto da TAEG** devido à não inclusão de todos os encargos associados ao crédito (por exemplo, seguros exigidos por contrato, despesas de registo na Conservatória do Registo Automóvel) e consideração da TAN reduzida pelo efeito de vendas associadas facultativas;
- **Ultrapassagem dos limites máximos para a TAEG** devido a erros operacionais, cálculo incorreto da TAEG e data de celebração do contrato indevidamente considerada;
- **Cobrança indevida de juros remuneratórios** relativos a períodos temporais em que o montante do crédito não foi disponibilizado ao cliente;
- **Classificação incorreta da categoria de crédito de acordo com as características da operação**, sujeitando-a a taxas de juro mais elevadas, como, por exemplo, o financiamento de veículos como classificado na categoria de crédito pessoal, a que corresponde uma TAEG máxima distinta;
- **Celebração do contrato dependente da aquisição obrigatória de outros produtos e serviços financeiros**, prática vedada por lei;
- **Vendas associadas facultativas de produtos financeiros sem capital garantido a todo o tempo** (por exemplo, unidades de participação em fundos de investimento);
- **Não prestação de informação ao cliente sobre os motivos da recusa do crédito após a avaliação da sua solvabilidade**, quando está em causa a consulta pela instituição a bases de dados, como a CRC;
- **Atividade não autorizada de concessão de crédito por instituições de pagamento e de moeda eletrónica** por não ter uma natureza acessória nem estar relacionada com a prestação de um serviço de pagamento;
- **Celebração de contratos de crédito indevidamente excluídos do regime do crédito aos consumidores**, incluindo financiamentos de seguros para proteção do contrato de crédito pessoal ou automóvel celebrado na mesma data.

Realizaram-se ações de inspeção aos processos de comercialização digital de nove instituições.

O Banco avaliou os processos de comercialização digital de nove instituições, abrangendo quatro produtos de crédito pessoal, duas linhas de crédito, um crédito automóvel, uma facilidade de descoberto e sete cartões de crédito. Para além da verificação do cumprimento do quadro legal, foi também analisada a aplicação das boas práticas para a comercialização de produtos e serviços bancários de retalho nos canais digitais, conforme definido na Carta-Circular n.º CC/2020/00000044.

Destacam-se as seguintes insuficiências ou irregularidades:

- **Apresentação de opções predefinidas**, condicionando a possibilidade de o cliente manifestar as suas preferências sobre aspetos relevantes do crédito;
- **Não prestação de informação ao cliente sobre as características fundamentais do produto de crédito**, nomeadamente a informação sobre as comissões e encargos aplicáveis e as etapas do processo de contratação;
- **Não disponibilização de um espaço dedicado para o exercício dos direitos de livre revogação do contrato e de reembolso antecipado**, que seja permanente e facilmente acessível ao cliente através do mesmo canal digital que utilizou para a contratação do crédito;
- **Celebração do contrato dependente da existência e manutenção de uma conta de depósitos junto da instituição**, prática vedada por lei;
- **Não prestação de informação ao cliente sobre os motivos da recusa do crédito após avaliação da sua solvabilidade**, quando está em causa a consulta da instituição a bases de dados como a CRC.

No conjunto das inspeções ao crédito aos consumidores, foram emitidas 121 determinações específicas, 57 recomendações e 12 advertências dirigidas a 12 instituições para correção das irregularidades e insuficiências observadas. Foram ainda efetuadas propostas de processos contraordenação relativamente a duas instituições.

6 Prevenção e gestão de situações de incumprimento

Prevenção do incumprimento

Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI)



CRÉDITO À HABITAÇÃO
E HIPOTECÁRIO

Processos iniciados

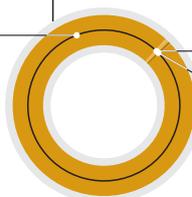
média mensal

123 412



61 233

98,9%
Por deteção de indícios de risco de incumprimento pela instituição



0,6%
Outros motivos

0,5%
Comunicação pelo cliente de factos que indiciam o risco de incumprimento

Processos extintos

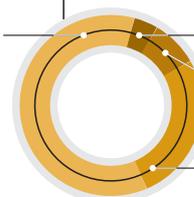
média mensal

117 459



62 752

60,6%
Inexistência de indícios de incumprimento



26,7%
Falta de acordo entre as partes

8,4%
Cliente entrou em incumprimento

4,3%
Outros

○ A redução do número de processos PARI iniciados decorre do fim da vigência do Decreto-Lei n.º 80-A/2022, destinado a mitigar os efeitos do aumento das taxas de juro e que vigorou até 31 dezembro de 2023.

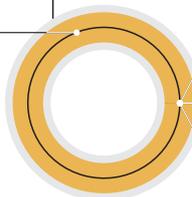
Soluções acordadas nos processos concluídos

10 893



2396

2391
Renegociação do contrato de crédito



1
Consolidação de créditos

3
Refinanciamento

1
Empréstimo adicional para pagamento de prestações

○ O número de renegociações de contratos de crédito foi muito superior em 2023 pelo efeito do Decreto-Lei n.º 80-A/2022.

Condições renegociadas nos processos concluídos*

2023 12 691



2024 2977

735
spread/
taxa de juro

387
período de carência de capital (e/ou juros)

217
diferimento de capital para a última prestação

212
prazo

1426
outras condições**

* As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas nesta infografia.

** Incluem-se planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade.

Processos iniciados

média mensal

190 138



203 258

- A Carta Circular do Banco de Portugal n.º CC/2024/00000033 estabeleceu um conjunto de entendimentos e boas práticas para a gestão do incumprimento de contratos de crédito, que, entretanto, já foram adotados por algumas instituições. As instituições têm até 1 de janeiro de 2026 para implementar as boas práticas.

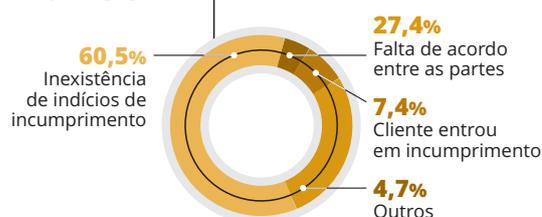
Processos extintos

média mensal

182 407



201 384

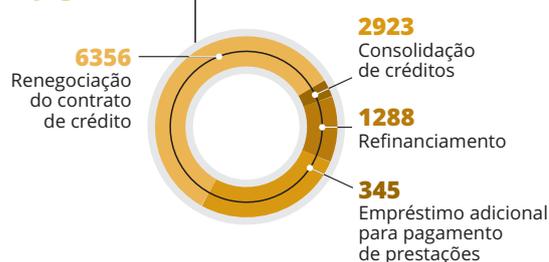


Soluções acordadas nos processos concluídos

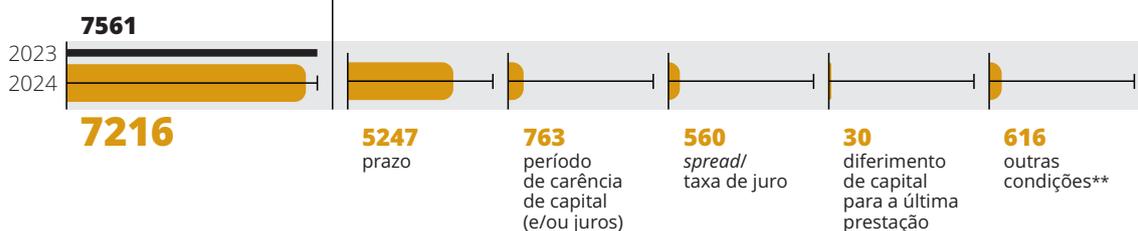
11 503



10 912



Condições renegociadas nos processos concluídos*



* As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas nesta infografia.

** Incluem-se planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade.

Gestão de situações de incumprimento

Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)



Processos iniciados

média mensal

6416



7136

rácio de incumprimento
1,0%

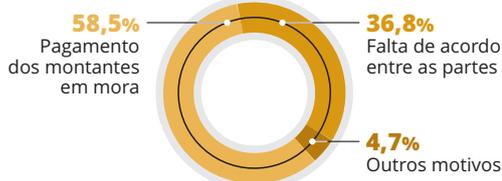
Processos extintos

média mensal

5987



4163

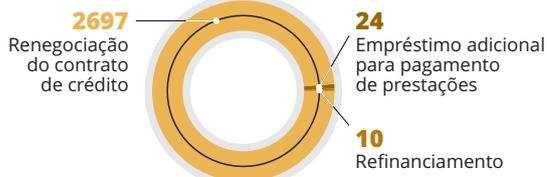


Soluções acordadas nos processos concluídos

3441



2731



Condições renegociadas nos processos concluídos*

3627



2964



* As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas nesta infografia.

** Incluem-se planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade.

Processos iniciados

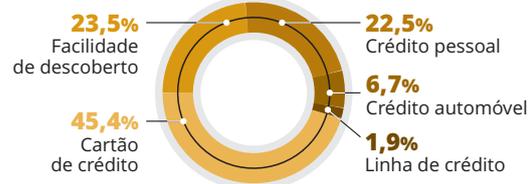
média mensal

66 739



71 076

rácio de incumprimento
8,0%



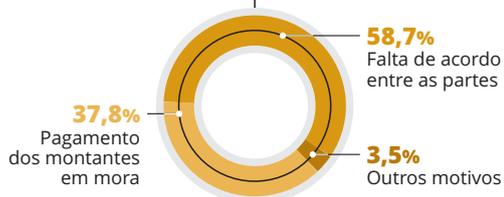
Processos extintos

média mensal

63 339



68 728

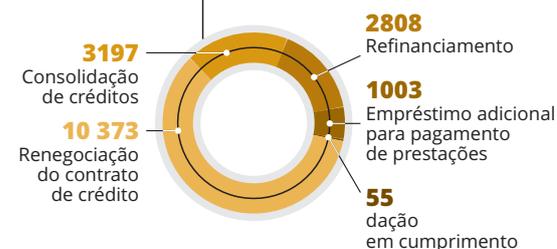


Soluções acordadas nos processos concluídos

15 537



17 436



Condições renegociadas nos processos concluídos*

10 297



* As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas nesta infografia.

** Incluem-se planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade.

As instituições autorizadas a conceder crédito em Portugal devem cumprir requisitos legais e regulamentares que garantam a proteção dos clientes bancários particulares em dificuldades no pagamento dos seus contratos de crédito, promovendo a prevenção e a regularização de situações de incumprimento.

O acompanhamento da implementação do regime geral do incumprimento em contratos de crédito é uma prioridade do Banco de Portugal (Capítulo I), em particular nos últimos anos, marcados por um contexto económico que colocou desafios à capacidade financeira das famílias. Este acompanhamento é realizado, entre outros instrumentos, através da análise dos dados reportados mensalmente pelas instituições sobre 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).

6.1 Prevenção do incumprimento

6.1.1 Crédito à habitação e hipotecário

Observou-se uma redução significativa nos números dos processos PARI em 2024, justificada pelo fim da vigência do Decreto-Lei 80-A/2022. Esta medida governamental, em vigor até 31 de dezembro de 2023, foi criada para mitigar os efeitos do aumento das taxas de juro, resultando no crescimento considerável do número de processos PARI em contratos de crédito à habitação e hipotecário durante o ano de 2023. Em 2024, as instituições reportaram:

- O início de 734 798 processos PARI de crédito à habitação e hipotecário, correspondentes a 318 256 contratos, com um montante total em dívida de 20 277,8 milhões de euros;
- A conclusão de 753 020 processos PARI de crédito à habitação e hipotecário, correspondentes a 303 427 contratos e a um montante total em dívida de 18 821 milhões de euros.

Quadro IV.6.1 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2023-2024

	Processos		Contratos ^(a)
	2023	2024	2024
Processos PARI iniciados			
Número	1 480 945	734 798	318 256
Montante em dívida (milhões de euros)			20 277,8
Processos PARI em análise^(b)			
Número	97 508	79 286	
Processos PARI concluídos			
Número	1 409 509	753 020	303 427
Montante total (milhões de euros)			18 821,0
Dos quais:			
Inexistência de indícios de incumprimento	773 410	456 236	
Falta de acordo entre as partes	545 458	201 288	
Obtenção de um acordo entre as partes ^(c)	10 893	2396	

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. (b) Valores em final do período. (c) Esta categoria engloba a renegociação, a consolidação de créditos, o refinanciamento e a concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações.

De entre as soluções com vista à prevenção do incumprimento, observou-se que a renegociação do contrato foi a solução mais frequentemente acordada entre instituições e clientes:

- 2391 processos PARI levaram à renegociação de 2367 contratos de crédito à habitação e hipotecário, envolvendo um montante total de 221,4 milhões de euros.
- A alteração do *spread* ou da taxa de juro e a alteração do período de carência de capital e juros foram as condições mais renegociadas entre instituições e clientes bancários.

6.1.2 Crédito aos consumidores

Os contratos de crédito aos consumidores não foram alvo de medidas específicas, contrariamente ao crédito à habitação e hipotecário, razão pela qual não se observaram variações significativas no número de processos PARI reportados pelas instituições relativamente a este mercado de crédito.

Ainda assim, no ano de 2024, as instituições reportaram:

- O início de 2 439 101 processos PARI de crédito aos consumidores, correspondentes a 1 135 744 contratos e a um montante total em dívida de 3933,7 milhões de euros;
- A conclusão de 2 416 613 processos PARI, correspondentes a 985 421 contratos e a um montante total em dívida de 3356,7 milhões de euros;
- 60,5% dos processos PARI foram concluídos por inexistência de risco de incumprimento e 27,4% resultaram da falta de acordo entre instituições e clientes;
- 7,4% dos processos foram concluídos por entrada em incumprimento do cliente.

Quadro IV.6.2 • PARI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2023-2024

	Processos		Contratos ^(a)
	2023	2024	2024
Processos PARI iniciados			
Número	2 281 657	2 439 101	1 135 744
Montante em dívida (milhões de euros)			3933,7
Processos PARI em análise^(b)			
Número	225 041	247 529	
Processos PARI concluídos			
Número	2 188 885	2 416 613	985 421
Montante total (milhões de euros)			3356,7
Dos quais:			
Inexistência de indícios de incumprimento	1 211 657	1 461 817	
Falta de acordo entre as partes	771 905	662 802	
Obtenção de um acordo entre as partes ^(c)	11 479	10 882	

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. (b) Valores em final do período. (c) Esta categoria engloba a renegociação, a consolidação de créditos, o refinanciamento e a concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações.

Enquanto um processo de PARI estiver aberto, as instituições devem acompanhar os clientes e a sua capacidade de cumprir as obrigações contratuais, e apresentando soluções adequadas à situação financeira do cliente sempre que confirmem que este está em risco de incumprimento e dispõe de capacidade financeira para o pagamento das suas prestações. As medidas para prevenir o incumprimento devem ser sempre alcançadas no âmbito do PARI.

A conclusão de processos PARI com a celebração de um acordo entre as partes apresentou um peso residual de 0,4%. A solução mais frequentemente acordada foi a renegociação do contrato:

- 6356 processos PARI levaram à renegociação dos contratos de crédito aos consumidores, envolvendo um montante total de 73,8 milhões de euros;
- O alargamento do prazo do contrato foi a condição mais renegociada no âmbito das renegociações de contratos de crédito aos consumidores.

6.2 Gestão do incumprimento

6.2.1 Crédito à habitação e hipotecário

Em 2024, as instituições reportaram:

- O início de 85 633 processos PERSI, correspondentes a 50 770 contratos de crédito à habitação e hipotecário, com um montante total em dívida de 3239,8 milhões de euros.
- A conclusão de 80 753 processos PERSI, correspondentes a 43 442 contratos e a um montante total em dívida de 2808,9 milhões de euros.

O motivo mais indicado pelas instituições para o encerramento dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários seguido da extinção por falta de acordo entre a instituição e o cliente.

Quadro IV.6.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2023-2024

	Processos		Contratos ^(a)
	2023	2024	2024
Processos PERSI iniciados			
Número	76 993	85 633	50 770
Montante em dívida (milhões de euros) ^(b)	-	-	3239,8
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	1,0%
Processos PERSI em análise^(d)			
Número	30 607	35 487	
Processos PERSI concluídos			
Número	71 849	80 753	43 442
Montante total (milhões de euros)	-	-	2808,9
Rácio de incumprimento	-	-	1,1%
Dos quais:			
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	45 700	49 958	-
Pagamento dos montantes em mora	42 260	47 227	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	3440	2731	-
Falta de acordo entre as partes	24 950	29 766	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento /Processos PERSI concluídos	63,6%	61,9%	-

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.

Dos processos concluídos, 61,9% foram encerrados com regularização do incumprimento, percentagem que tem vindo a diminuir desde 2021. Em 2024, a percentagem de processos concluídos com a celebração de um acordo entre as partes foi de 3,4%:

- 2697 processos de renegociação dos termos e condições dos contratos (solução mais frequentemente acordada), abrangeram um total de 1857 contratos;
- A alteração do período de carência de capital e juros e a alteração do *spread* ou da taxa de juro foram as condições mais renegociadas entre instituições e clientes bancários.

6.2.2 Crédito aos consumidores

Os processos PERSI iniciados no crédito aos consumidores aumentaram em 2024, dando continuidade à trajetória ascendente observada nos últimos anos. Neste período, as instituições reportaram ao Banco de Portugal:

- O início de 852 907 processos PERSI, relativos a 639 688 contratos de crédito aos consumidores, com um montante total em dívida de 2062,2 milhões de euros;
- A maioria dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI continuou a ser de crédito *revolving*, com destaque para os cartões de crédito, objeto de quase metade dos processos iniciados;
- A conclusão de 824 730 processos PERSI relativos a 588 458 contratos de crédito aos consumidores, correspondendo a um montante total de 1890,7 milhões de euros;
- Os contratos de crédito aos consumidores registaram um rácio de incumprimento de 8,1%.

Quadro IV.6.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2023-2024

	Processos		Contratos ^(a)
	2023	2024	2024
Processos PERSI iniciados			
Número	800 865	852 907	639 688
Montante em dívida (milhões de euros) ^(b)	-	-	2062,2
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	8,0%
Processos PERSI em análise^(d)			
Número	208 733	236 910	-
Processos PERSI concluídos			
Número	760 070	824 730	588 458
Montante total (milhões de euros)	-	-	1890,7
Rácio de incumprimento	-	-	8,1%
Dos quais:			
Falta de acordo entre as partes	447 588	483 895	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	301 249	329 096	-
Pagamento dos montantes em mora	285 714	311 660	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	15 535	17 436	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento /Processos PERSI concluídos	39,6%	39,9%	-

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.

As instituições devem procurar negociar com o cliente soluções para a regularização do incumprimento na vigência do PERSI, abstendo-se de extinguir este procedimento com fundamento em critérios formais. De acordo com a informação reportada pelas instituições sobre os processos concluídos:

- A situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre a instituição e o cliente em 58,7% dos casos.
- O pagamento dos montantes em mora por parte do cliente justificou 37,8% dos encerramentos de processos PERSI.
- O acordo entre as partes verificou-se em 2,1% dos processos, sendo a renegociação do contrato a solução mais frequente. 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.

6.3 Ações de inspeção

Realizaram-se ações de inspeção para avaliar a aplicação do regime geral do incumprimento e do regime da mora em nove instituições.

O Banco realizou ações de inspeção em nove instituições para verificar o cumprimento do regime geral do incumprimento e do regime da mora.

Foram identificadas desconformidades, destacando-se, no âmbito do regime geral para a prevenção e gestão do incumprimento:

- **Não aplicação do regime geral do incumprimento a todos os contratos legalmente abrangidos**, excluindo-se indevidamente contratos de locação financeira, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito;
- **Agravamento da taxa de juro de contratos** destinados a prevenir ou regularizar situações de incumprimento;
- **Inexistência de um acompanhamento permanente e sistemático da execução dos contratos de crédito** pela não existência de mecanismos adequados;
- **Existência de contratos de refinanciamento cuja TAEG ultrapassa os limites máximos definidos pelo Banco de Portugal**, nomeadamente pela alteração da categoria do contrato de crédito inicial.
- **Perda do benefício do prazo e resolução do contrato** sem que estejam reunidas todas as condições exigidas para o efeito.

No âmbito do PARI:

- **Não consideração de todos os indícios de degradação da capacidade financeira do cliente** previstos na lei;
- **Incumprimento do prazo para o primeiro contacto com o cliente** após a deteção dos indícios de degradação da capacidade financeira;
- **Não avaliação da capacidade financeira do cliente e não apresentação de propostas ao cliente**;
- **Desadequação dos procedimentos implementados na prevenção do incumprimento.**

No âmbito do PERSI:

- **Inexistência de evidência de contactos preliminares com o cliente** no prazo de 15 dias após o incumprimento, com informação sobre os montantes em dívida;
- **Incumprimento do prazo de integração dos contratos de crédito no PERSI**, cujo limite é o 60.º dia subsequente à data do início da situação de incumprimento;
- **Não comunicação do resultado da avaliação desenvolvida quando a instituição conclui que o cliente não dispõe de capacidade financeira** para retomar o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito, nem para regularizar a situação de incumprimento;
- **Não apresentação de uma ou mais soluções de regularização adequadas à situação financeira**, objetivos e necessidades do cliente quando este dispõe de capacidade financeira ou a celebração de acordos ou planos de pagamento que mantêm o cliente em incumprimento;
- **Inobservância das garantias dos clientes bancários no decurso do PERSI**, em particular a invocação da perda de benefício do prazo já após a integração no PERSI;
- **Lacunas na informação prestada ao cliente** no âmbito de uma proposta ou solução de regularização.

No âmbito do regime da mora:

- **Cálculo e cobrança de juros moratórios indevidos** sobre comissões, despesas e juros moratórios a clientes que não se encontravam em incumprimento;
- **Capitalização indevida de encargos pela recuperação de valores em dívida** em acordos informais não formalizados.

No âmbito do reporte ao Banco de Portugal:

- **Incorreções** na informação reportada ao Banco de Portugal, ao abrigo da Instrução n.º 16/2021.

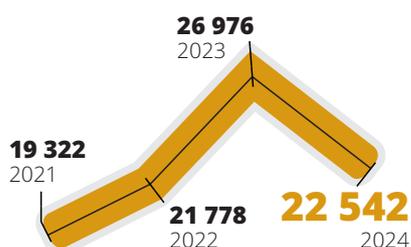
Para correção das irregularidades e insuficiências observadas no conjunto das matérias inspecionadas, foram emitidas 165 determinações específicas e 16 recomendações dirigidas a nove instituições.

7 Reclamações de clientes bancários

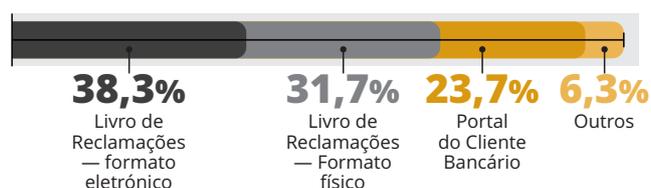
Reclamações dos clientes bancários

Reclamações

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ENTRADAS



POR CANAL

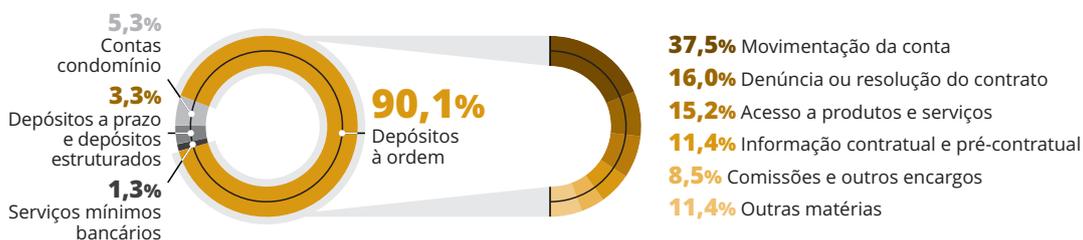


PRODUTOS E SERVIÇOS RECLAMADOS

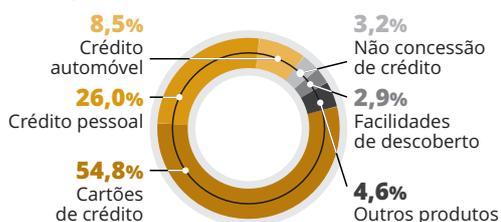


MATÉRIAS RECLAMADAS

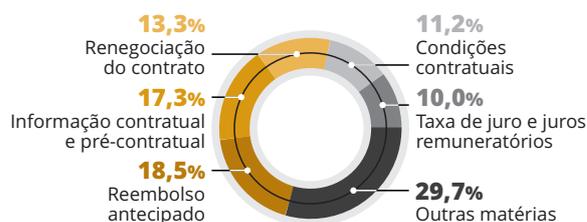
Reclamações sobre depósitos bancários



Reclamações sobre crédito aos consumidores



Reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário



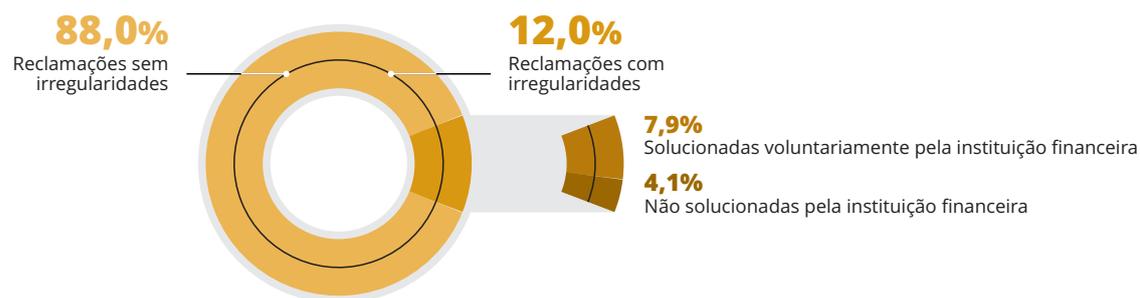
EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ENCERRADAS

24 707



24 975

INCUMPRIMENTOS DETETADOS



IRREGULARIDADES POR PRODUTO



7.1 Evolução registada

Foram recebidas 22 542 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média mensal de 1879 reclamações, menos 16,4% face a 2023.

O decréscimo significativo do número de reclamações recebidas em 2024 é explicado essencialmente por dois fatores.

Por um lado, e especificamente no que respeita às reclamações relativas a crédito à habitação e hipotecário, o termo do período de vigência das iniciativas legislativas que visavam apoiar os clientes bancários face ao aumento das taxas de juro (Decreto-Lei n.º 80-A/2022 e Decreto-Lei n.º 20-B/2023 que, anteriormente, tinham gerado um incremento substancial de reclamações, contribuiu agora para a redução assinalada.

Por outro, e de forma transversal aos vários produtos e serviços disponibilizados pelas instituições, a redução foi impulsionada pelo resultado das ações e diligências de supervisão adotadas em 2023 e 2024. Com efeito, constata-se uma redução muito significativa no número de reclamações apresentadas sobre matérias relativas à informação na Central de Responsabilidades de Crédito (-48,83%), e matérias associadas à prevenção e gestão do incumprimento (-23,20%), o que pode ser explicado pelas ações inspetivas transversais desenvolvidas nessas matérias e pela adoção da nova abordagem supervisiva na análise das reclamações, que visa precisamente reforçar os mecanismos internos das instituições, evitando a ocorrência de irregularidades futuras. Esta diferente abordagem permite igualmente explicar a redução muito acentuada verificada em matéria de fraudes bancárias (-31,91%), uma vez que, nessa sede, se desenvolveram esforços significativos no sentido de assegurar um reforço dos mecanismos de autenticação de operações realizadas remotamente pelos clientes bancários.

Em sentido inverso, destaca-se um ligeiro **aumento das reclamações sobre depósitos bancários** (+3,4%), designadamente, as reclamações relacionadas com a abertura e encerramento de conta, alteração de titularidade e a prestação informação contratual e pré-contratual. É expectável assistir a um decréscimo do número de reclamações apresentadas nesta sede, em 2025, por força das medidas adotadas pelo Banco de Portugal, nomeadamente o esforço de clarificação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis, mas também pela intervenção mais preventiva, focada na correção dos procedimentos internos das instituições, para mitigar a probabilidade de novas ocorrências (Capítulo I).

O canal mais utilizado pelos clientes bancários para apresentar reclamações foi o Livro de Reclamações, representando 70% das reclamações entradas. Destas, 38,3% foram submetidas no formato eletrónico e 31,7% em formato físico. Por seu turno, o canal do Portal do Cliente Bancário representa 23,7% das reclamações entradas e os outros canais 6,3% (designadamente postal).

O aumento da percentagem de reclamações encerradas com irregularidades (+8,4 p.p. face a 2023) pode ser explicado pela revisão da abordagem que passou a ser adotada no tratamento das reclamações, que incluiu uma reavaliação global do quadro de atuação do Banco de Portugal nesta matéria e que a avaliação da conduta das instituições passasse a ser feita de uma forma holística, mais orientada às causas das falhas ou insuficiências identificadas e, nessa medida, com maior foco em matérias procedimentais e relacionadas com o controlo interno das instituições.

7.2 Matérias mais reclamadas

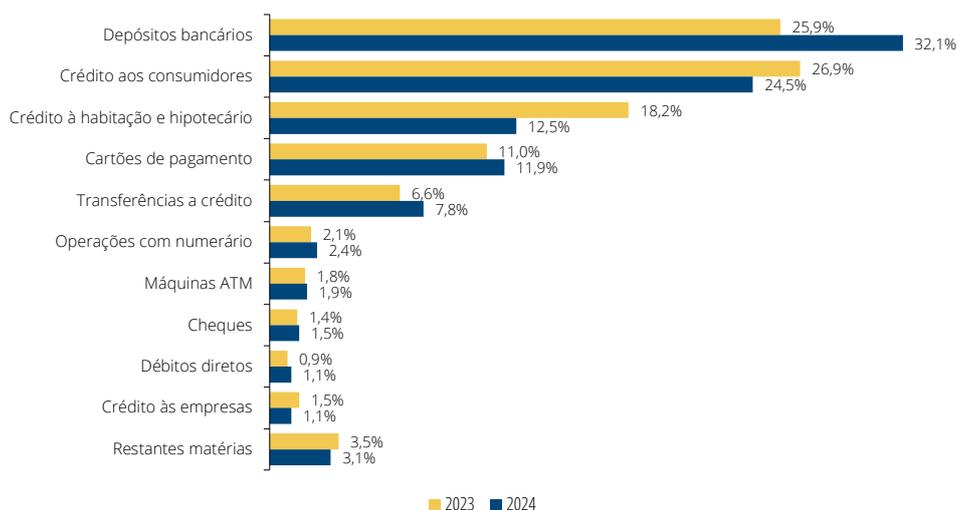
Os depósitos bancários, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos com o maior número de reclamações, refletindo a importância relativa destes mercados, representando 69,1% do total de reclamações entradas em 2024.

Quadro IV.7.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2023

Produtos e serviços reclamados ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)			Unidade de referência
	2023	2024	Δ anual	2023	2024	Δ	
Depósitos bancários	6998	7238	3,4%	37	37	0,7%	100 mil contas
Crédito aos consumidores	7269	5528	-24,0%	59	44	-24,7%	100 mil contratos
Crédito à habitação e hipotecário	4917	2809	-42,9%	253	150	-40,7%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	2973	2673	-10,1%	127	112	-11,3%	milhão de contratos
Transferências a crédito	1780	1760	-1,1%	73	69	-6,1%	10 milhões de transferências
Operações com numerário	576	532	-7,6%	144	138	-4,1%	100 milhões de operações
Máquinas ATM	496	437	-11,9%	324	284	-12,4%	10 mil máquinas ATM
Cheques	372	345	-7,3%	40	46	14,0%	milhão de cheques
Débitos diretos	244	258	5,7%	94	94	-0,8%	100 milhões de operações
Crédito às empresas	399	254	-36,3%	34	22	-35,6%	100 mil contratos
Restantes matérias	952	708	-25,6%				
Total	26976	22542	-16,4%				

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 nas notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas publicadas no Relatório de Supervisão Comportamental de 2023.

Gráfico IV.7.1 • Reclamações entradas por produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2023–2024



Fonte: Banco de Portugal.

7.2.1 Depósitos bancários

Foram recebidas 7238 reclamações sobre depósitos bancários, o que representa um aumento de 3,4% face a 2023.

As matérias mais reclamadas sobre contas de depósito à ordem, que representaram 90,1% do total, foram:

- **Movimentação da conta** (37,6%), estando nomeadamente em causa situações relacionadas com (i) movimentos registados na conta sem a autorização do cliente e (ii) restrições à movimentação da conta, em particular na sequência do óbito do titular da conta e em resultado do cumprimento de deveres de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- **Denúncia ou resolução do contrato** (16,0%), em grande medida sobre (i) o encerramento não atempado de conta de depósito à ordem após pedido do cliente e (ii) as condições exigidas para o encerramento da conta;
- **Acesso a produtos e serviços** (15,2%), com especial enfoque (i) na recusa de abertura de conta de depósito à ordem, (ii) nos documentos e elementos solicitados para a abertura da conta, e (iii) na recusa da aceitação de procurações outorgadas por clientes.

7.2.2 Crédito aos consumidores

Foram recebidas, em 2024, 5528 reclamações sobre matérias associadas a crédito aos consumidores, uma redução de 24,0% face a 2023. Esta evolução é justificada, sobretudo, pelo decréscimo das reclamações relativas a crédito pessoal.

As matérias associadas a cartão de crédito registaram o maior número de reclamações no crédito aos consumidores (54,8%), seguindo-se o crédito pessoal (26,0%) e o crédito automóvel (8,5%).

As matérias mais reclamadas no crédito aos consumidores incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito** (24,7%), estando em causa (i) o reporte de informação incorreta à Central de Responsabilidades de Crédito e (ii) a demora na retificação dessa informação, designadamente em resultado da exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência;
- **Informação contratual e pré-contratual** (16,4%), identificando-se reclamações respeitantes, (i) ao cumprimento dos deveres de informação pré-contratual, (ii) à observância das taxas máximas aplicáveis, e (iii) à prestação de informações sobre montantes em dívida;
- **Gestão do incumprimento e encargos associados** (15,9%), estando em causa, em especial, reclamações sobre (i) a exigência do pagamento de valores em dívida e o seu apuramento, (ii) a cobrança da comissão de recuperação de valores em dívida, e (iii) as diligências adotadas no âmbito do PARI/PERSI.

7.2.3 Crédito à habitação e hipotecário

O número de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário entradas em 2024 reduziu-se significativamente face a 2023 (-42,9%), tendo sido recebido um total de 2809 reclamações neste período.

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

- **Reembolso antecipado** (18,5%), com destaque para (i) a impossibilidade de apresentação de pedido de reembolso através dos canais digitais, (ii) a demora no processamento do reembolso antecipado, (iii) a execução do reembolso antecipado com recurso a PPR, e (iv) a demora na emissão e disponibilização gratuita do distrato de hipoteca após a cessação do contrato de crédito;
- **Informação contratual e pré-contratual** (17,3%), assumindo relevo (i) a demora na análise de pedidos de concessão de crédito, (ii) os constrangimentos na realização das escrituras e (iii) a prestação de informação sobre valores em dívida;

- **Renegociação do contrato** (13,3%), relacionadas, em particular, com (i) a demora no tratamento de pedidos de renegociação das condições contratuais, (ii) a recusa de pedidos de redução do *spread*, (iii) a demora na implementação de alterações contratuais, e (iv) a desvinculação de mutuário do contrato de crédito.

7.2.4 Cartões de pagamento

Foram recebidas 2673 reclamações sobre cartões de pagamento em 2024, uma diminuição de 10,1% face a 2023.

As matérias mais reclamadas nos cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Autorização de operações de pagamento** (44,3%) estando, geralmente, em causa (i) a utilização do instrumento de pagamento, sobretudo em contexto digital, sem o consentimento do respetivo titular e (ii) a responsabilidade das instituições em virtude da execução de operações alegadamente não autorizadas;
- **Acesso a produtos e serviços** (29,7%), com especial incidência (i) na demora associada à emissão ou substituição dos cartões de pagamento, (ii) na captura de cartões em caixas automáticos, (iii) no bloqueio dos cartões por razões de segurança, (iv) nos documentos solicitados pelas instituições para análise de pedidos de atribuição de cartão de crédito, (v) na recusa na atribuição de cartão de crédito e (vi) as condições de acesso a vantagens e benefícios concedidos ao abrigo de campanhas comerciais.

7.2.5 Transferências a crédito

As reclamações entradas sobre transferências a crédito reduziram-se 1,1%, face a 2023, tendo sido recebidas 1760 reclamações sobre esta matéria.

As matérias mais reclamadas nas transferências a crédito incidiram sobre:

- **Execução da operação** (58,4%), em grande medida respeitantes a (i) atrasos na execução de ordem de transferência, (ii) demora na disponibilização do montante da transferência na conta do beneficiário e (iii) dificuldades na realização de transferências nos canais digitais;
- **Autorização de operações de pagamento** (33,2%), destacando-se as reclamações sobre (i) transferências alegadamente ordenadas de forma fraudulenta e (ii) a responsabilidade das instituições pela execução dessas operações.

7.2.6 Operações com numerário e em máquinas ATM

Foram recebidas 532 reclamações relativas a “operações com numerário”, o que representa uma diminuição de 9,2% face a 2023. As diferenças de valores em operações de depósito e levantamento em equipamentos automáticos, bem como a demora na regularização dessas diferenças, foram as matérias mais reclamadas.

As reclamações relacionadas com o âmbito “máquinas ATM” apresentaram uma evolução semelhante, com uma diminuição no número de reclamações recebidas. Verifica-se que foram recebidas 437 reclamações, o que representa uma redução de 8,8% em comparação com o ano anterior. A indisponibilidade e a inoperacionalidade destes equipamentos foram as principais matérias reclamadas.

7.3 Instituições mais reclamadas

Os quadros seguintes apresentam o número de reclamações relativas por unidade de referência de cada um dos produtos bancários indicados (por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por cada mil contratos de crédito aos consumidores e cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, respetivamente).

Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre depósitos bancários, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições de crédito indicadas nos quadros abaixo tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre. Há outras instituições que também foram objeto de reclamações sobre estes produtos. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido relativamente a essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram nos quadros, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir.

Quadro IV.7.2 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2024

Instituição de crédito	2024
Banco BAI Europa S. A.	0,96
Banco Activobank, S. A.	0,80
Abanca Corporación Bancaria, S. A., Sucursal em Portugal	0,73
Banco CTT, S. A.	0,59
Novo Banco, S. A.	0,47
Caixa Geral de Depósitos, S. A.	0,46
Bankinter, S. A. — Sucursal em Portugal	0,43
Best — Banco Electrónico de Serviço Total, S. A.	0,39
Média do sistema	0,37
Banco Comercial Português, S. A.	0,36
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A., Sucursal em Portugal	0,33
Banco BPI S. A.	0,31
Banco Atlântico Europa, S. A.	0,29
Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A.	0,28
Banco BIC Português, S. A.	0,27
Banco Santander Totta, S. A.	0,26
Banco de Investimento Global S. A.	0,23
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,17
Novo Banco dos Açores, S. A.	0,14

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

Quadro IV.7.3 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2024

Instituição de crédito	2024
Younited S. A. — Sucursal em Portugal	4,61
CA Auto Bank S.P.A. — Sucursal em Portugal	2,82
RCI Banque Sucursal Portugal	1,84
Universo, Ime, S. A.	1,79
Banco CTT, S. A.	1,69
Volkswagen Bank GmbH — Sucursal em Portugal	1,24
Santander Consumer Finance S. A. — Sucursal em Portugal	1,20
Abanca Corporación Bancaria, S. A., Sucursal em Portugal	1,12
Banco Finantia, S. A.	1,07
Abanca Servicios Financieros, E.F.C., S. A. — Sucursal em Portugal	1,05
Best — Banco Electrónico de Serviço Total, S. A.	1,00
Mercedes-Benz Financial Services Portugal — Sociedade Financeira de Crédito, S. A.	0,86
Wizink Bank, S.A.U. — Sucursal em Portugal	0,81
Banco Activobank, S. A.	0,72
UNICRE — Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,69
Montepio Crédito — Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,68
Banco Primus, S. A.	0,55
Banco BPI S. A.	0,54
321Crédito, Instituição Financeira de Crédito S. A.	0,49
Média do sistema	0,44
Bankinter Consumer Finance, E.F.C., S. A. — Sucursal em Portugal	0,41
BBVA, Instituição Financeira de Crédito S. A.	0,39
Oney Bank — Sucursal em Portugal	0,37
Bicredit, Sociedade Financeira de Crédito, S. A.	0,37
Banco Credibom, S. A.	0,33
Bankinter, S. A. — Sucursal em Portugal	0,32
Novo Banco, S. A.	0,31
Financeira El Corte Inglés Portugal, S.F.C., S. A.	0,31
Banco Santander Totta, S. A.	0,29
Cofidis	0,25
BNP Paribas Personal Finance, S. A. — Sucursal em Portugal	0,23
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,23
Banco BIC Português, S. A.	0,21
Banco Comercial Português, S. A.	0,20
Caixa Geral de Depósitos, S. A.	0,19
Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A.	0,17
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C. E.P. S. A. — Sucursal em Portugal	0,12

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 44 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

Quadro IV.7.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2024

Instituição de crédito	2024
Banco CTT, S. A.	8,09
Abanca Corporación Bancaria, S. A., Sucursal em Portugal	3,52
Banco BIC Português, S. A.	1,61
Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A.	1,60
Caixa Geral de Depósitos, S. A.	1,57
Banco Comercial Português, S. A.	1,54
Banco Santander Totta, S. A.	1,52
Média do sistema	1,50
Novo Banco, S. A.	1,45
Banco BPI S. A.	1,25
Bankinter, S. A. — Sucursal Em Portugal	0,91
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A., Sucursal em Portugal	0,66
Union de Créditos Inmobiliários, S. A. — Sucursal em Portugal	0,64
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,46

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 150 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

7.4 Avaliação de irregularidades

A intervenção do Banco de Portugal na análise de reclamações e na avaliação de irregularidades está limitada por lei à verificação do cumprimento das normas que regem a atividade das instituições supervisionadas. Quando a atuação destas não está em conformidade com o quadro legal e regulamentar em vigor, o Banco de Portugal exige a correção de incumprimentos e sanciona as situações graves.

Foram encerradas 24 975 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal, mais 1,1% face a 2023.

Na sequência do acentuado crescimento do número de reclamações entradas no Banco de Portugal em 2023 (+25%), verificou-se um aumento do *stock* de reclamações pendentes de análise, o que resultou numa subida dos prazos médios de encerramento. Para mitigar esta situação, ao longo de 2024, o Banco de Portugal implementou um conjunto de medidas, dando prioridade ao encerramento das reclamações mais antigas. Este esforço refletiu-se nos prazos médios de encerramento neste período. Assim, o prazo médio de encerramento das reclamações no período em análise foi de 92 dias, o que compara com 55 dias em 2023. Todavia, para as reclamações recebidas e encerradas em 2024, o prazo médio de encerramento foi significativamente inferior, situando-se em 66 dias.

O prazo médio inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e pela instituição reclamada. A lei exige que o Banco de Portugal ouça sempre a instituição visada. Nas reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal, a instituição tem 20 dias úteis para responder ao reclamante e informar o Banco de Portugal. Para reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações em formato físico, a instituição tem 15 dias úteis para enviar ao Banco de Portugal uma cópia da reclamação, documentos relevantes e a sua análise. Já as reclamações feitas no Livro de Reclamações Eletrónico são recebidas de imediato pelo Banco de Portugal, que aguarda as alegações da instituição durante 15 dias úteis antes de iniciar a análise.

Foram identificadas irregularidades em 12% do total de reclamações encerradas.

O aumento da percentagem de reclamações encerradas com irregularidades (+8,4 p.p. face a 2023) é explicado pela revisão da abordagem para o tratamento das reclamações, cuja conclusão do processo (com ou sem irregularidades) deixou de estar associada ao momento em que as medidas de supervisão são efetivamente adotadas. Após o apuramento das reclamações com irregularidades, o Banco de Portugal avalia, periodicamente e com base na respetiva gravidade, as medidas a adotar.

Em 2024, foram recolhidos elementos que apontam para a resolução voluntária da situação reclamada por parte das instituições relativamente a 66% das reclamações encerradas com irregularidades.

A atuação supervisiva ou sancionatória do Banco de Portugal passou a ponderar outros fatores, como por exemplo a existência de ações de inspeção em curso sobre as mesmas matérias ou o facto de as instituições já estarem a implementar medidas de supervisão emitidas para a correção das mesmas irregularidades.

As irregularidades que motivaram a adoção de medidas de supervisão pelo Banco de Portugal estiveram relacionadas com os seguintes temas:

- **Depósitos bancários:**
 - Prestação de informação periódica aos clientes sobre os movimentos registados na conta, através da disponibilização de extrato;
 - Prazo e demais requisitos para o encerramento da conta por iniciativa da instituição de crédito (denúncia do contrato-quadro de prestação de serviços de pagamento);
 - Prazo para concretizar o pedido de encerramento da conta por iniciativa do cliente;
 - Disponibilização de montantes no vencimento de depósitos não à ordem e respetiva data-valor;
 - Deveres do prestador de serviços de pagamento transmitente no âmbito do serviço de mudança de conta.
- **Crédito aos consumidores:**
 - Prestação de informação ao mutuário, em papel ou noutro suporte duradouro, sobre alteração da TAN, antes da respetiva produção de efeitos;
 - Disponibilização periódica de informação aos mutuários, através do extrato;
 - Reporte de informação à CRC;
 - Prazo para a concretização do pedido de reembolso antecipado do contrato de crédito por parte do mutuário.
- **Crédito à habitação e hipotecário:**
 - Prazo para a concretização do pedido de reembolso antecipado total ou parcial do contrato de crédito e prestação de informação ao mutuário sobre o impacto do reembolso no contrato de crédito;
 - Prazo para a prestação de informação, ao novo mutuante, de todas as informações e elementos necessários ao reembolso antecipado com vista à transferência do crédito;

- Cobrança de comissões pelo reembolso antecipado parcial de contratos de crédito à habitação própria permanente (contrariamente ao previsto no Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro);
 - Partilha de informação à nova instituição mutuante no contexto do reembolso antecipado total para transferência do crédito;
 - Prazo para prestação de informação após o pedido de fixação da prestação ao abrigo do Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro;
 - Reporte de informação à CRC;
 - Aplicação da bonificação dos juros a contratos de crédito à habitação celebrados após 2018, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 20-B/2023, de 22 de março;
 - Prestação de informação ao mutuário sobre a alteração da taxa de juro durante a vigência do contrato de crédito antes da sua entrada em vigor;
 - Disponibilização ao consumidor da FINE e da minuta do contrato de crédito aquando da comunicação da aprovação do crédito;
 - Prazo para envio de distrate ao consumidor;
 - Cobrança de comissões associadas ao processamento de prestações de crédito, à emissão de distrate após o termo do contrato e à emissão de declarações de dívida;
 - Valor do montante das bonificações a devolver pelos mutuários, no âmbito de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência, na sequência da alienação de imóvel.
- **Prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito:**
 - Prazo para o início das diligências associadas ao PARI após a deteção de indícios de degradação da capacidade financeira do mutuário;
 - Integração no PERSI, na data de início do incumprimento, dos clientes que alertaram para as dificuldades no cumprimento das suas obrigações;
 - Envio de comunicação sobre a extinção do PERSI e o respetivo fundamento legal;
 - Requisitos da informação constante das comunicações de início e extinção do PERSI;
 - Avaliação de indícios de degradação da capacidade financeira do cliente bancário;
 - Avaliação da capacidade financeira do cliente no âmbito do PARI e PERSI;
 - Prazo de 15 dias para a instituição contactar o cliente após o início do incumprimento.
 - **Serviços de pagamento:**
 - Consentimento e retirada do consentimento para a realização de operações de pagamento;
 - Aplicação de autenticação forte na realização de operações de pagamento;
 - Reembolso de operações de pagamento não autorizadas;
 - Bloqueio de instrumento de pagamento;
 - Execução de ordens de pagamento e prazos de disponibilização dos fundos na conta do beneficiário;
 - Disponibilização de montantes depositados em numerário;
 - Inativação de instrumento de pagamento previamente à respetiva substituição;
 - Recusa de execução de ordem de pagamento autorizada;
 - Responsabilidade pela execução correta da operação de pagamento perante o ordenante através da reposição do montante da operação de pagamento não executada ou incorretamente executada;

- A alteração unilateral das condições do contrato-quadro de serviços de pagamento, sem cumprimento dos requisitos legais;
- Não aceitação de conta de pagamento com IBAN de outro Estado-Membro para realização de débitos diretos.
- **Outros temas**
 - Retenção de notas e moedas metálicas contrafeitas, falsas ou suspeitas;
 - Regularização de débitos indevidamente efetuados e a reposição de valores depositados em contas, por motivos imputáveis às instituições;
 - Operações de troco de numerário ao balcão;
 - Sigilo bancário e deveres de diligência, lealdade e respeito consciencioso dos interesses dos clientes;
 - Depósito de cheques;
 - Atraso na conversão de conta de depósito à ordem para conta de serviços mínimos bancários;
 - Não cumprimento de determinações do Banco de Portugal;
 - Prazo para envio do original da folha do Livro de Reclamações e elementos que devem acompanhar a folha do livro;
 - Atendimento prioritário.

O Banco de Portugal emitiu 298 determinações específicas, dirigidas a 15 instituições, para ajustarem os seus procedimentos e reverem a sua atuação ou para cessarem determinada conduta. Após a deteção de irregularidades de menor gravidade, foram ainda emitidas 53 advertências, dirigidas a sete instituições. O Banco entendeu dirigir quatro recomendações, a quatro instituições, para a adoção de boas práticas na implementação do quadro normativo aplicável. Por último, foi proposta a instauração de 39 processos de contraordenação a 19 instituições.

8 Correção de irregularidades e sancionamento

8.1 Medidas de supervisão

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 358 advertências, 394 recomendações, 1830 determinações específicas e efetuadas 58 propostas de processos de contraordenação.

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

Quadro IV.8.1 • Determinações específicas, recomendações e advertências | Por matéria | 2024

Matérias	Advertências		Recomendações		Determinações específicas	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Preçário	3	3	-	-	194	94
Publicidade	-	-	-	-	74	27
Depósitos bancários dos quais SMB	92	80	241	75	559	79
Crédito aos consumidores	117	98	63	10	263	17
Crédito à habitação e hipotecário	38	7	90	78	507	80
Crédito a empresas	1	1	-	-	2	2
Serviços de pagamento	89	78	-	-	210	10
Reporte de informação	14	14	-	-	1	1
Outras matérias	4	4	-	-	20	14
Total	358	(a)	394	(a)	1830	(a)

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 2024, foram dirigidas advertências, recomendações e determinações específicas a 111, 84 e 127 instituições, respetivamente.

Quadro IV.8.2 • Processos de contraordenação propostos | Por matéria | 2024

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Preçário	4	4
Depósitos bancários dos quais SMB	14	8
Crédito aos consumidores	3	3
Crédito à habitação e hipotecário	18	14
Serviços de pagamento	10	8
Reporte de informação	20	13
Outras matérias	3	2
	15	9
Total	(a)	(a)

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 2024, foi proposta a instauração de 58 processos de contraordenação dirigidos a 23 instituições.

8.2 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 IV.8.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2024

Dever violado	Instituição
Atraso na conversão de conta de depósito à ordem para conta de serviços mínimos bancários	Banco Comercial Português, S. A.
Afixação do cartaz de serviços mínimos bancários nos balcões	Abanca Corporación Bancaria, S. A., Sucursal em Portugal Banco Activobank, S. A. Banco BIC Português, S. A. Banco Ctt, S. A. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Serra da Estrela, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Oliveira de Azeméis e Estarreja, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Vila Verde e de Terras do Bouro, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Vale do Sousa e Baixo Tâmega, C. R. L. Caixa Geral de Depósitos, S. A. Novo Banco, S. A.
Modelo do cartaz de serviços mínimos bancários afixado nos balcões	Banco Activobank, S. A. Banco CTT, S. A. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Beira Douro e Lafões, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Bairrada e Agueira, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Região do Fundão e Sabugal, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Póvoa de Varzim, Vila do Conde e Esposende, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de São Teotónio, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Vila Verde e de Terras do Bouro, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Douro e Cõa, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Vale do Sousa E Baixo Tâmega, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Douro e Sabor, C. R. L. Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A. Novo Banco, S. A.
Serviços e operações englobados na conta de serviços mínimos bancários	Banco Invest, S. A. Banco BAI Europa, S. A.

Fonte: Banco de Portugal.

8.3 Valores devolvidos aos clientes por parte das instituições

Sempre que, no exercício das competências de fiscalização da conduta, o Banco de Portugal deteta infrações ao quadro legal e regulamentar aplicável com impacto direto na esfera financeira dos clientes, que se traduzem na cobrança aos clientes de montantes que não poderiam legalmente ser cobrados, é exigida a devolução desses montantes através da emissão de determinações específicas.

Após a identificação da infração, o Banco de Portugal exige às instituições que identifiquem todas as situações análogas na sua carteira de clientes e que, conseqüentemente, regularizem todos os valores cobrados indevidamente no âmbito da irregularidade identificada.

Em resultado das medidas de supervisão adotadas, as instituições devolveram cerca de 22 milhões de euros aos clientes bancários, relativos a comissões e juros indevidamente cobrados.

Na sequência da cobrança indevida de **juros**, foram devolvidos aos clientes 18,5 milhões de euros:

- **Proibição de cobrança de outras quantias com fundamento na mora:** em resultado da inclusão, em contratos de crédito à habitação e em contratos de crédito aos consumidores, de uma cláusula que determinava a perda indevida de bonificação do valor do *spread* em caso de mora, foram devolvidos 15,5 milhões de euros a clientes que correspondem aos juros remuneratórios cobrados indevidamente por via do agravamento do *spread*. A referida prática é contrária ao disposto no n.º 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio, que estabelece que, em caso de mora do devedor e enquanto a mesma se mantiver, as instituições, para além de uma comissão pela recuperação de valores em dívida por prestação vencida e não paga, apenas podem cobrar juros moratórios, mediante a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3% a acrescer à taxa de juros remuneratórios aplicável à operação.
- **Ultrapassagem dos limites máximos à TAEG de contratos de crédito aos consumidores:** na sequência da identificação de contratos de crédito usurários por erros no cálculo da TAEG, devidos à não inclusão das despesas relacionadas com os emolumentos da Conservatória do Registo Automóvel e à não classificação de operações de crédito de acordo com a finalidade do crédito, foram devolvidos 0,9 milhões de euros aos clientes. A celebração de contratos de crédito com uma TAEG usurária constitui uma violação do disposto no artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, pelo que, de acordo com o disposto no n.º 6 do referido artigo, a TAEG que ultrapasse o limite máximo estabelecido considera-se automaticamente reduzida a metade desse limite, procedendo a instituição em causa à restituição de todos os valores cobrados em excesso ao que resulta da aplicação daquela taxa.
- **Concessão de crédito não permitida:** em resultado da comercialização de produtos de crédito vedados às instituições de pagamento e moeda eletrónica, foram devolvidos aos clientes 0,4 milhões de euros de juros remuneratórios indevidamente cobrados.
- **Juros remuneratórios calculados sobre capital que não se encontrava em dívida:** em virtude da cobrança de juros remuneratórios relativamente a períodos temporais em que o montante do crédito não foi disponibilizado ao cliente, foram devolvidos 1,7 milhões de euros de juros indevidamente cobrados.

Na sequência da cobrança indevida de comissões proibidas ou limitadas por lei, foram devolvidos aos clientes 3,5 milhões de euros.

- **Comissões proibidas no âmbito da Lei n.º 57/2020:** em resultado a cobrança indevida de comissões pela renegociação das condições de contratos de crédito aos consumidores e pelo processamento da prestação de crédito foram devolvidos aos clientes 2,6 milhões de euros.
- **Comissões relacionadas com contas de serviços mínimos bancários:** em virtude da cobrança indevida de comissões pela realização de transferências que, por força do seu montante, se encontravam isentas do pagamento de comissões, foram devolvidos 0,3 milhões de euros. De igual modo, aquando da conversão de uma conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários, não foi restituída a parte da comissão anual de disponibilização de cartão, paga antecipadamente, relativa ao período ainda não decorrido, o que originou uma devolução de 0,1 milhões de euros.
- **Comissões no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento:** em resultado da cobrança indevida de comissões pela renegociação no âmbito de soluções que visaram a prevenção ou a regularização de situações de incumprimento, incluindo no decurso do PARI e PERSI, foram efetuadas devoluções aos clientes no valor de 0,2 milhões de euros. Na sequência da cobrança indevida de comissões de reembolso antecipado em situações em que o termo do contrato ocorreu no âmbito de um refinanciamento ou consolidação de créditos, sem que tenha ocorrido o pagamento antecipado do capital vincendo do empréstimo por iniciativa do cliente, foram devolvidos aos clientes 0,2 milhões de euros.

Quadro IV.8.4 • Montantes devolvidos aos clientes por efeito das medidas de supervisão emitidas pelo Banco de Portugal | 2024

Juros	
1. Mora	15 500 000€
1.1 Cobrança de valores legalmente proibidos com fundamento na mora (Artigo 9.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 58/2013)	15 500 000€
2. Usura	870 671€
2.1 Violação dos limites máximos à TAEG (Artigo 28.º, n.ºs 1 a 3 do Decreto-Lei n.º 133/2009)	870 671€
3. Legitimidade para a concessão de crédito	399 120€
3.1 Concessão de crédito não permitida a instituições de moeda eletrónica (Artigo 15.º do RJSPME)	399 120€
4. Cálculo de juros	1 725 757€
4.1 Juros remuneratórios calculados sobre capital que não se encontra em dívida (Artigo 6.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 58/2013)	1 724 662€
4.2 Incorreção do cálculo de juros — informação periódica do extrato (Artigo 4.º, n.º 1 do Aviso n.º 10/2014)	1095€
5. Prevenção e gestão do incumprimento	25 688€
5.1 Violação da proibição de agravamento da taxa de juro pela renegociação das condições do contrato (Artigo 8.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 227/2012)	25 688€
Total de devoluções de juros	18 521 236€
Comissões	
6. Alterações legislativas — Lei n.º 57/2020	2 641 469€
6.1 Cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito (Artigo 14.º-A do Decreto-Lei n.º 133/2009)	2 517 448€
6.2 Cobrança de comissões associadas ao processamento de prestações de crédito (Artigo 23.º-A, alínea a) do Decreto-Lei n.º 133/2009)	124 021€
7. Serviços mínimos bancários	441 768€
7.1 Cobrança de comissões por transferências realizadas através de aplicações de pagamento operadas por terceiros (Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000 e Artigo 3.º-A do Decreto-Lei n.º 3/2010)	277 061€
7.2 Não restituição de comissões e outros encargos pagos antecipadamente pela disponibilização de cartões de pagamento (Artigo 74.º do RGICSF)	101 538€
7.3 Cobrança de comissões superiores ao limite máximo de 1% do IAS aplicável à conta de serviços mínimos bancários (Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000 e Artigo 3.º-A do Decreto-Lei n.º 3/2010)	63 168€
8. Prevenção e gestão do incumprimento	386 852€
8.1 Cobrança de comissões pela renegociação das condições do contrato (Artigo 8.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 227/2012)	225 018€
8.2 Cobrança de comissões pelo termo antecipado de contratos de crédito refinanciados ou consolidados (Artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009)	161 834€
9. Outros	1338€
9.1 Cobrança de comissões não associadas a serviços efetivamente prestados ao cliente (Artigo 7.º da Lei n.º 66/2015)	1338€
Total de devoluções de comissões	3 471 427€
Total de devoluções inferiores a 1000 euros	1204€
Total de devoluções	21 993 867€

Fonte: Banco de Portugal.

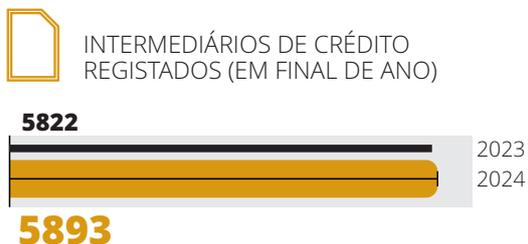


V Supervisão dos intermediários de crédito

- 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 de irregularidades

Supervisão dos intermediários de crédito

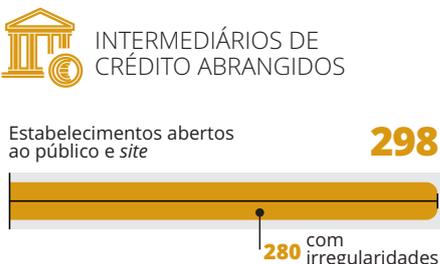
Autorização e registo



Publicidade



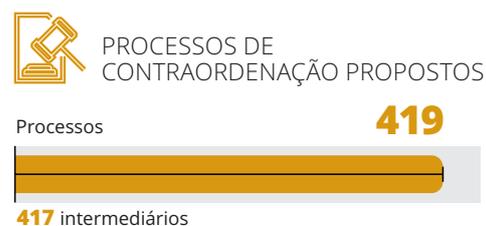
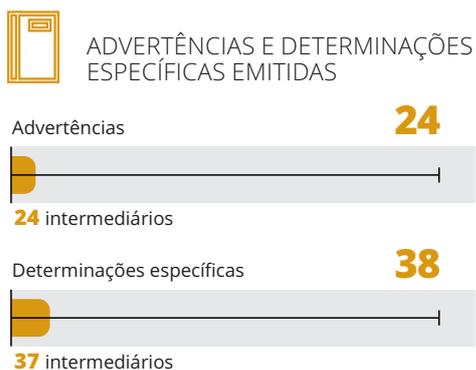
Ações de inspeção



Reclamações



Atuação supervisiva e sancionamento das irregularidades



1 Autorização e registo

O Banco de Portugal recebeu 534 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito (-12% face a 2023) e decidiu sobre 539 pedidos (416 aprovações e 123 recusas). Além disso, cinco intermediários de crédito, autorizados noutros Estados-Membros da UE, comunicaram a intenção de exercer, em Portugal, a atividade de intermediação de crédito à habitação e hipotecário, ao abrigo da liberdade de prestação de serviços.

O Banco recebeu ainda 7204 pedidos de alteração aos elementos sujeitos a registo, tendo sido decididos 7225 pedidos. Foi revogada a autorização de 136 intermediários, com fundamento no incumprimento de requisitos de acesso à atividade. Adicionalmente, caducou a autorização concedida a 212 intermediários de crédito, a pedido dos próprios ou em resultado da sua dissolução. No total, o Banco de Portugal cancelou o registo de 348 intermediários de crédito.

⋮ No final de 2024, encontravam-se registados 5893 intermediários
⋮ de crédito, mais 1,2% face ao ano anterior.

A [lista](#) dos intermediários de crédito autorizados a operar em Portugal, bem como a [lista](#) das instituições financeiras que prestam este serviço (22 instituições), encontram-se publicadas no PCB.

Foram analisados 1038 pedidos de informação apresentados por intermediários de crédito, destacando-se questões sobre registo (44,5%) e autorização para o exercício da atividade (42,1%).

2 Análise de informação reportada

A supervisão comportamental avalia a informação reportada por intermediários de crédito e instituições mutuantes, considerando também denúncias e outras fontes.

Com base em pedidos de alteração ao registo, denúncias e outros dados, foram concluídas 52 averiguações sobre o cumprimento tempestivo das regras de registo, a observância em permanência dos requisitos de acesso à atividade e o cumprimento de deveres de conduta. Os 52 intermediários de crédito visados, em resultado dessas ações, regularizaram as situações identificadas.

No acompanhamento das medidas de supervisão, verificou-se que 157 intermediários de crédito não cumpriram integralmente as determinações específicas emitidas pelo Banco, relacionadas com o cumprimento dos requisitos de acesso à atividade, publicidade e prestação de informação obrigatória sobre a atividade de intermediação de crédito no respetivo *site*. Como consequência, foram propostos processos de contraordenação e iniciados procedimentos para a revogação das autorizações nos casos de não cumprimento de requisitos de acesso à atividade.

Foi ainda emitida uma advertência relativa ao cumprimento das regras relativas ao Livro de Reclamações em formato eletrónico.

3 Publicidade

Dos 102 suportes analisados, 100 promoviam a atividade de intermediação de crédito e dois publicavam produtos de crédito ao consumo. Identificaram-se irregularidades em 71 suportes (69,6%).

⋮ Dos 102 suportes publicitários analisados, 71 apresentavam
⋮ irregularidades.

Na fiscalização da publicidade à atividade de intermediação de crédito, foram emitidas três advertências (três intermediários) e 34 determinações específicas (33 intermediários), para assegurar a correção das respetivas irregularidades e/ou a remoção dos suportes em causa. Foi também proposto um processo de contraordenação contra um intermediário de crédito, por violação reiterada das normas aplicáveis a este tipo de publicidade.

As irregularidades mais detetadas prendem-se, nomeadamente com:

- A ausência dos elementos informativos exigidos, tais como, como a categoria de intermediário de crédito, os serviços autorizados ou os mutuantes com quem tem contrato de vinculação;
- A apresentação da informação obrigatória em condições que não asseguram a sua legibilidade;
- A utilização de expressões suscetíveis de criar confusão entre a prestação de serviços de intermediação de crédito e a atividade de concessão de crédito.

No âmbito da fiscalização da publicidade a produtos de crédito produzida por intermediários de crédito, foi apresentada uma proposta de instauração de processo de contraordenação, em virtude de dois suportes difundidos não terem sido previamente aprovados pelo mutuante responsável pelo produto de crédito anunciado¹.

4 Ações de inspeção

Foram realizadas inspeções a 298 estabelecimentos abertos ao público em várias zonas do país, para verificar o cumprimento de regras aplicáveis à intermediação de crédito. Relativamente a um desses intermediários de crédito, foi ainda fiscalizado o seu *site* para avaliar a conformidade da informação disponibilizada *online*.

Os principais incumprimentos detetados nestas ações prenderam-se, essencialmente, com:

- Falta de informação ou divulgação incompleta, desatualizada ou pouco clara sobre a atividade de intermediação de crédito no interior e no exterior dos estabelecimentos abertos ao público;
- Informação no exterior dos estabelecimentos pouco visível, de difícil acesso ou ilegível;
- Falta de informação sobre o Livro de Reclamações e a entidade competente, ou inadequação da informação prestada, nomeadamente dados incompletos ou pouca visibilidade da mesma;
- A inexistência de Livro de Reclamações nos estabelecimentos inspecionados.

Foram emitidas 17 advertências (17 intermediários) e três determinações específicas (três intermediários). Além disso, foram propostos processos de contraordenação a 260 intermediários de crédito.

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 IV.1).

5 Reclamações dos clientes bancários

Das 61 reclamações de clientes bancários recebidas enquadradas na competência do Banco de Portugal, a maioria referiu-se ao dever de assistência ao cliente (32,7%), ao dever de conduta e diligência (30,8%) e à prestação de informação pré-contratual (21,1%).

... O Banco de Portugal analisou 52 reclamações e encontrou
... irregularidades em quatro (7,7%).

Não foram detetados indícios de infração por parte da entidade reclamada em 92,3% das reclamações encerradas. Em 28,8% 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 emissão de uma advertência, bem como a proposta de um processo de contraordenação, por incumprimento dos seguintes deveres:

- O intermediário de crédito deve disponibilizar ao consumidor, em momento anterior ao início da prestação de serviços de intermediação de crédito, um documento, em papel ou noutro suporte duradouro, que contenha todos os elementos previstos na lei.
- 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.

6 Atuação supervisaiva e sancionamento de 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 24 advertências (24 intermediários) e 38 determinações específicas (37 intermediários) e propostos 419 processos de contraordenação (417 intermediários).



VI Formação financeira

- 1 Iniciativas próprias
- 2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira
- 3 Pedidos de informação de clientes bancários
- 4 Participação nos fóruns internacionais

Um Banco que promove a formação financeira...

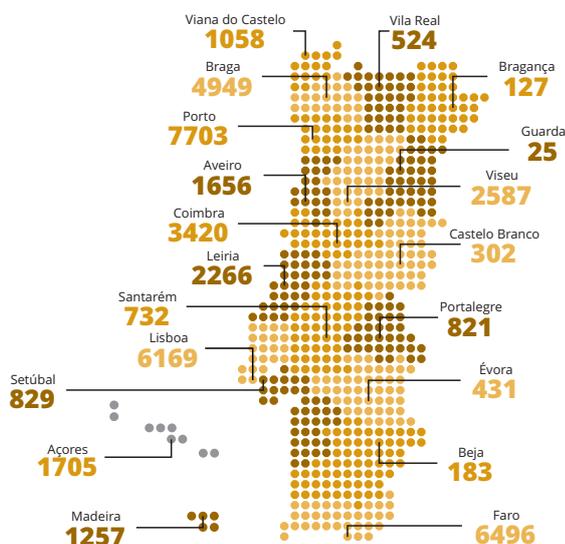
1

...de norte a sul do país

mais de 43 mil PARTICIPANTES em ações de formação financeira



N.º DE AÇÕES POR TEMA



PÚBLICO-ALVO



2

...no digital

Campanha de educação financeira

● "#ficaadica"

13
PODCASTS

26
VÍDEOS CURTOS



Campanhas comemorativas

● "Dia Mundial da Internet Mais Segura", "Mês Europeu da Cibersegurança", "Semana Mundial do Investidor" e "Dia Mundial da Poupança"

3

...em parceria com outros supervisores financeiros e diversas entidades

Concurso "O Meu Futuro Financeiro" Parceria com CFA Society Portugal

- Estudantes universitários
- Caso de estudo sobre finanças pessoais



400
PARTICIPANTES

27
ESCOLAS DO
ENSINO SUPERIOR

13
WORKSHOPS EM
UNIVERSIDADES

Dinamização do Plano Nacional de Formação Financeira Parceria com outros supervisores financeiros

- 4.º Inquérito à Literacia Financeira da população
- Conclusão do *Guião para a Educação Financeira na Educação Pré-Escolar*
- Global Money Week



346
ESCOLAS

30 000
CRIANÇAS E JOVENS
ABRANGIDOS

2200
ADULTOS
ABRANGIDOS

+3 000 000
PESSOAS ABRANGIDAS
INDIRETAMENTE

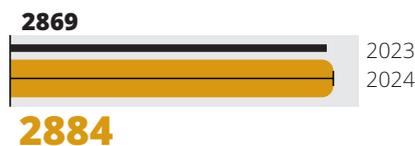
- 12.ª edição do Concurso Todos Contam
- 2 cursos de formação e 1 ação de sensibilização a professores
- 1 *webinar* e 2 *workshops* em colaboração com as autarquias locais
- 1 curso a formadores do IEFP
- 1 curso de formadores do IAPMEI e do Turismo de Portugal

4

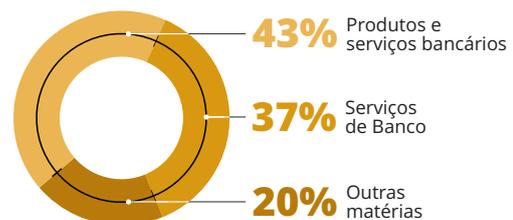
...através do esclarecimento de dúvidas dos clientes bancários



EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



MATÉRIAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



1 Iniciativas próprias

1.1 Campanhas de formação financeira

A supervisão comportamental assume a formação financeira como um dos pilares da sua estratégia de atuação. Para isso, tem utilizado principalmente o **Portal do Cliente Bancário** (PCB), onde promove campanhas de sensibilização, complementadas com informação divulgada através das redes sociais. Em 2024, o Banco:

- Deu continuidade ao programa de formação financeira “#ficaadica”: iniciou uma nova série de *podcasts* para os clientes bancários e divulgou, no PCB e nas suas redes sociais, vídeos curtos e infografias, especialmente dirigidos a jovens, onde foram abordados, entre outros, temas como a gestão do orçamento familiar, a realização de poupança, a abertura de conta de SMB, a contratação de crédito e as compras *online*;
- No **Dia Mundial da Internet Mais Segura** (6 de fevereiro), partilhou **dicas** sobre como proteger a identidade digital e prevenir situações de roubo de identidade;
- No **Mês Europeu da Cibersegurança** (outubro), divulgou cinco vídeos sobre segurança *online*, com recomendações sobre a utilização segura do telemóvel, cuidados a ter na partilha de informação nas redes sociais, riscos da navegação na internet e procedimentos em caso de fraude;
- Para assinalar a **Semana Mundial do Investidor** (7 a 11 de outubro), lançou um *podcast*, no qual dois jovens falam sobre como lidam com o dinheiro no seu dia a dia, as principais vantagens e os riscos da digitalização dos serviços financeiros, as características e os riscos dos criptoativos, e ainda sobre o euro digital;
- No **Dia Mundial da Poupança** (31 de outubro), publicou **cinco diálogos** com dicas práticas para ajudar os jovens a desenvolver o hábito de poupar. Para marcar a data, a Administradora do Banco de Portugal Francisca Guedes de Oliveira participou num **debate** promovido pelo jornal ECO, sobre o tema da poupança.

1.2 Concurso “O Meu Futuro Financeiro”

Em parceria com a CFA Society Portugal foi lançado, em outubro, o concurso “**O Meu Futuro Financeiro**”, dirigido a estudantes universitários. O objetivo é ampliar o conhecimento financeiro dos jovens e incentivar boas práticas na gestão do dinheiro. Cerca de **400 estudantes**, de **27 instituições** do ensino superior, propuseram soluções para um caso de estudo sobre temas como a gestão do orçamento familiar, a poupança, a contratação de crédito e o acesso seguro a produtos e serviços financeiros através de canais digitais. As cinco melhores equipas disputaram a final nacional na Semana da Formação Financeira 2025. Para divulgar o concurso, foram dinamizados 13 *workshops* em diversas universidades, envolvendo mais de 800 estudantes de diferentes áreas académicas e geográficas.

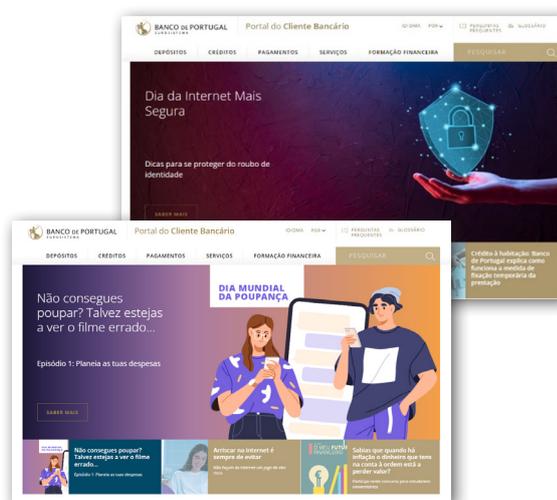
Programa #ficaadica



Concurso “O Meu Futuro Financeiro”



Portal do Cliente Bancário



1.3 Ações de formação financeira em todo o país

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 realizou um número recorde de 1206 ações de formação, que envolveram 43 282 participantes.

Estas ações foram dirigidas a diversos públicos-alvo de diferentes faixas etárias, com destaque para os alunos do ensino secundário (35% do total) e do 3.º ciclo do ensino básico (19%). 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.

Além das formações, o Banco:

- Realizou um *workshop* (4 de junho) para promover a literacia financeira de técnicos e voluntários do Serviço Jesuíta aos Refugiados em Portugal e simultaneamente a sua capacitação para o apoio que prestam na inclusão financeira de refugiados e imigrantes. Foram abordados temas como a gestão do orçamento familiar, os requisitos para os cidadãos estrangeiros abrirem uma conta bancária e as vantagens da conta de SMB. Também foram analisados os riscos dos serviços financeiros digitais e as medidas para prevenir fraudes *online* e outros tipos de cibercrime;
- Em parceria com a Direção-Geral do Consumidor, promoveu três sessões de formação financeira envolvendo os técnicos da Rede de Apoio ao Cliente Bancário e os colaboradores de Centros de Informação Autárquica ao Consumidor sobre intermediação de crédito, segurança e prevenção da fraude financeira digital e sobre a conta de SMB;
- No âmbito do protocolo com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, deu continuidade à campanha anual de divulgação da conta de SMB, iniciada em 2021, através da divulgação de vídeos, distribuição de cerca de mil cartazes e mais de 16 mil desdobráveis, nos postos de atendimento do Instituto da Segurança Social, do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e do Instituto Nacional para Reabilitação;
- A convite da Universidade de Aveiro, participou na 2.ª edição do Seminário sobre Literacia Financeira (16 de novembro), com uma intervenção da Administradora do Banco de Portugal Francisca Guedes de Oliveira sobre o tema “Literacia financeira e digital para a resiliência das famílias”.

2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

O Banco de Portugal continuou a participar ativamente na implementação do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), em conjunto com os outros supervisores, no âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF). As atividades do PNFF são apresentadas de forma detalhada no respetivo relatório anual, divulgado no portal [Todos Contam](#).

No âmbito do PNFF, o Banco colaborou na implementação das seguintes ações:

- Publicação do relatório do **4.º inquérito à literacia financeira da população portuguesa**, que integrou o exercício de comparação internacional desenvolvido pela Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE). As bases de dados das várias edições do inquérito passaram a ser disponibilizadas no portal [Todos Contam](#) para apoiar projetos de investigação;
- Conclusão dos trabalhos de produção do **Guião para a Educação Financeira na Educação Pré-escolar**, desenvolvido em parceria entre os supervisores financeiros, o Ministério da Educação e quatro associações do setor financeiro. Este guião foi distribuído por todos os jardins de infância do país e completou a oferta de cadernos de educação financeira, que cobre, agora, todos os níveis e ciclos de ensino. A sua divulgação pública teve lugar na Semana da Formação Financeira 2025;
- Dinamização da **12.ª edição do Concurso Todos Contam**. Em representação do CNSF, a Administradora do Banco de Portugal Francisca Guedes de Oliveira visitou duas das escolas vencedoras do concurso e entregou os prémios do 2.º ciclo do ensino básico e o prémio continuidade, ao Agrupamento de Escolas do Cadaval e ao Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto, em Cinfães, respetivamente. Durante a visita, entregou a primeira parcela dos prémios atribuídos e reforçou junto de alunos e professores a importância de uma boa gestão do dinheiro;

- Participação nas comemorações da *Global Money Week* (18 a 24 de março). Em Portugal, o evento envolveu **346 escolas, alcançado 30 mil crianças e jovens e 2200 adultos**. Além disso, mais de 3 milhões de pessoas foram abrangidas indiretamente por campanhas nas redes sociais e rádios;
- Realização de dois novos cursos de **formação de professores**, apoiados pelo Ministério da Educação, em Coimbra e Braga, envolvendo 59 educadores de infância e professores do ensino básico e secundário;
- Dinamização de ação de sensibilização em Lagos (22 de outubro), dirigida a 42 **professores de escolas do Algarve**. Na sessão foram apresentados recursos para apoiar os professores no desenvolvimento de iniciativas de educação financeira e abordados temas como orçamento familiar e poupança;
- Realização de um *webinar* (22 de fevereiro) sobre educação financeira digital para 54 **técnicos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas**, em colaboração com a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB). Após a iniciativa, o Banco de Portugal distribuiu brochuras em todas as bibliotecas da rede, com orientações para o público adulto sobre a utilização segura de serviços financeiros digitais;
- Dinamização de um *workshop* de formação financeira (3 de maio), para 20 **técnicos de bibliotecas públicas** de sete municípios da Rede Intermunicipal de Bibliotecas da Região de Leiria, com a DGLAB e a ASF. O objetivo foi capacitar esses profissionais para dinamizarem ações de sensibilização financeira junto das populações locais;
- Promoção de um *workshop* de formação financeira em Penafiel (17 de maio) para 19 **técnicos da área social das autarquias locais** da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa, no âmbito do protocolo de cooperação com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte. Este *workshop* realizou-se em Penafiel e teve como objetivo reforçar as competências financeiras dos profissionais das autarquias no apoio a vítimas de violência doméstica;
- Realização de quatro sessões de formação financeira, na 13.^a edição do curso “A Formação Financeira na Formação Profissional” (15 de abril a 31 de maio), dirigido a **formadores** do IEFP, sobre gestão do orçamento familiar, poupança e as suas aplicações, contas de depósito e meios de pagamento, e crédito;
- Realização de uma **formação para colaboradores** da Agência para a Competitividade e Inovação (IAPMEI) e do Turismo de Portugal (26 de novembro), **no âmbito do protocolo com estas duas entidades**. O foco foi a cibersegurança das empresas, prevenção e gestão do risco e as boas práticas de segurança nas transações e pagamentos digitais;
- Divulgação nas redes sociais do PNFF (Facebook e Instagram) de três vídeos curtos sobre orçamento familiar, poupança de longo prazo e prevenção da fraude digital, para assinalar o Dia Mundial da Poupança (31 de outubro). Foi ainda lançado um novo vídeo institucional do PNFF, em que se destacam as plataformas criadas para apoiar a população na gestão das suas finanças pessoais. Neste dia, decorreu, no Palácio da Bolsa, no Porto, o evento ***Contas Feita\$ — Conferência de Finanças Pessoais e Empresariais***, promovido pela CFA Society Portugal com a participação da CMVM e do Banco de Portugal.

Inquérito à Literacia Financeira da população



Formação financeira nas escolas



3 Pedidos de informação de clientes bancários

O Banco apoia os clientes bancários, respondendo às suas dúvidas (pedidos de informação) sobre a comercialização de produtos e serviços bancários de retalho, principalmente recebidos através do PCB. Foram recebidos 2869 pedidos de informação (+1% face a 2023), sendo a maioria das questões relativa a direitos e deveres dos clientes no acesso a produtos e serviços bancários (43%). Na resposta a pedidos de informação sobre a comercialização de produtos e serviços bancários e sobre os serviços que o Banco de Portugal presta à comunidade, o Banco encaminha os clientes bancários, na generalidade dos casos, para os conteúdos (in)formativos do PCB.

4 Participação nos fóruns internacionais

4.1 Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias

No dia 7 de novembro, o Subcomité de Proteção do Consumidor e Inovação Financeira (JC SC CPFI) do **Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias** (ESAs), 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), organizou o *workshop* "Navigating financial literacy communication challenges in the digital era". O evento reuniu mais de 60 representantes, incluindo o Banco de Portugal, para trocar experiências e boas práticas.

Um dos temas discutidos foi o impacto dos influenciadores digitais ("influencers") na divulgação de informações financeiras, destacando a importância de prevenir desinformação e possíveis conflitos de interesse. Também se reforçou a necessidade de oferecer educação financeira a grupos que têm dificuldade de acesso ao digital. O Banco de Portugal partilhou a sua experiência nesta matéria, realçando as parcerias estabelecidas com instituições do setor público, autarquias locais e organizações não governamentais para a definição de programas adaptados às características e necessidades deste público.

4.2 International Network on Financial Education (OCDE/INFE)

O Banco de Portugal é membro fundador da International Network on Financial Education da OCDE (OCDE/INFE), integra o seu Conselho Consultivo e ocupou uma das duas vice-presidências, representado pela Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental. Também participa ativamente nas reuniões semestrais e nos grupos de trabalho especializados da rede de literacia financeira criada em 2008.

O Banco participou no encontro "Technical Assistance Project on Financial Education" (25 de fevereiro), promovido pela OCDE/INFE e pelo Ministério das Finanças dos Países Baixos, reforçando a importância das parcerias do PNFF na implementação de projetos adaptados a diferentes públicos.

Na reunião de maio de 2024, na Costa Rica, o Banco de Portugal foi convidado a apresentar a sua experiência em formação de formadores dentro do PNFF, destacando iniciativas para desempregados, gestores de microempresas e população em geral. O Banco destacou alguns projetos, que têm como objetivo promover o efeito multiplicador das suas iniciativas:

- Formação de formadores da sua rede de agências e delegações regionais;
- Curso de educação financeira para formadores do IEFP;
- Formação de formadores certificados e de colaboradores do IAPMEI e do Turismo de Portugal;
- Formação para técnicos de autarquias e bibliotecas públicas.

Em novembro, na Indonésia, o Banco de Portugal apresentou a estratégia nacional para integrar a literacia financeira nos currículos escolares, em parceria com supervisores financeiros e o Ministério da Educação, Ciência e Inovação. Foram destacados os seguintes resultados alcançados:

- Desde o ano letivo 2018/2019, a educação financeira passou a ser abordada de forma obrigatória no currículo escolar, de forma transversal, na disciplina de Cidadania e Desenvolvimento;
- Projeto piloto em sete escolas secundárias;
- Participação no módulo de literacia financeira do PISA em 2018 e 2022.

Foram ainda mencionadas as ações da rede regional do Banco de Portugal em escolas e a competição universitária “O Meu Futuro Financeiro”.

Em novembro, também participou num *workshop* sobre monitorização e avaliação de estratégias de educação financeira, promovido pela Bulgária, no sentido de apoiar aquele país na definição de metodologias de avaliação da sua estratégia.

VII Cooperação internacional

1 Sinopse das ações de cooperação 2024

1 Sinopse das ações de cooperação 2024

Autoridade(s) de supervisão	Data	Temas abordados
Banco Central do Uzbequistão	20 de fevereiro	Assistência técnica <ul style="list-style-type: none">– Gestão e classificação temática de reclamações de clientes bancários.
Bancos centrais da Albânia, Montenegro, Macedónia do Norte, Sérvia, Bósnia e Herzegovina, Kosovo e a Agência Bancária da Bósnia e Herzegovina	22 a 24 de abril	Programme for Strengthening the Central Bank Capacities in the Western Balkans with a view to the integration to the European System of Central Banks (BCE) <ul style="list-style-type: none">– Enquadramento legal e regulamentar para a prevenção e gestão do incumprimento;– Ferramentas de fiscalização, incluindo a utilização de <i>SupTech</i>;– Estratégia e abordagem para a literacia financeira.
Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa (BCPLP)	19 a 21 de junho	V Encontro sobre Formação e Inclusão Financeira dos BCPLP <ul style="list-style-type: none">– Estratégias nacionais de inclusão e formação financeira;– Educação financeira nas escolas;– Formação financeira digital.
Banco Nacional de Angola	27 de junho	Conferência "A Modernização do Sistema Financeiro Angolano" <ul style="list-style-type: none">– Intervenção sobre <i>open banking</i>.
Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa (BCPLP) e a Autoridade Monetária de Macau	23 a 25 de setembro	VIII Encontro de Supervisão Bancária dos BCPLP <ul style="list-style-type: none">– Combate ao branqueamento de capitais e das <i>FinTechs</i>
Banco Central do Azerbaijão	27 de setembro	Assistência técnica: <ul style="list-style-type: none">– Requisitos de conhecimentos e competências dos trabalhadores de instituições e modelo de certificação de entidades formadoras;– Promoção da literacia financeira (partilha da experiência, tanto ao nível de iniciativas próprias do Banco de Portugal, como ao nível do PNFF).
Bancos centrais de Angola, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe	7 e 11 de outubro	Visita ao Departamento de Supervisão Comportamental <ul style="list-style-type: none">– Regulação e fiscalização da comercialização dos produtos bancários de retalho;– Ferramentas de fiscalização;– Informação e formação financeira dos clientes bancários;– Supervisão de intermediários de crédito.
Banco Nacional da Sérvia	23 a 25 de outubro	Programa SEBC com Balcãs Ocidentais, fase II — Financial consumer protection <ul style="list-style-type: none">– Enquadramento legal e regulamentar aplicável aos produtos bancários de retalho;– Ferramentas de fiscalização, incluindo a utilização de <i>SupTech</i>.

