

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2020



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2020



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2021 • www.bportugal.pt

Índice

Nota de abertura | 13

Sumário executivo | 15

I A supervisão comportamental no contexto da pandemia de COVID-19 | 27

1 Efeitos da pandemia nos mercados bancários de retalho | 29

2 Medidas de mitigação | 30

2.1 Moratórias de crédito | 30

2.2 Promoção dos pagamentos digitais | 40

3 Supervisão das instituições financeiras | 42

3.1 Informação e assistência aos clientes | 42

3.2 Migração dos clientes para a moratória pública | 44

3.3 Reclamações dos clientes bancários | 44

3.4 Correção de irregularidades e sancionamento | 47

4 Promoção da informação dos clientes bancários | 49

4.1 Divulgação das medidas de mitigação | 49

4.2 Resposta a pedidos de informação | 50

II Evolução do quadro regulatório | 53

1 Novos direitos no crédito à habitação e hipotecário | 55

2 Novos direitos no crédito aos consumidores | 56

3 Novos serviços na conta de serviços mínimos bancários | 57

4 Comissões limitadas nas aplicações de pagamento operadas por terceiros | 58

5 Regulação da comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais | 59

6 Novas regras na avaliação da solvabilidade dos clientes bancários | 60

7 Boas práticas na governação e monitorização de produtos bancários | 62

III Supervisão das instituições financeiras | 65

1 Serviços mínimos bancários | 67

1.1 Evolução do número de contas de SMB | 67

1.2 Ações de inspeção | 70

- 2 Publicidade | 72
 - 2.1 Suportes analisados | 72
 - 2.2 Suportes alterados | 74
- 3 Depósitos à ordem | 77
 - 3.1 Ações de inspeção | 77
- 4 Depósitos estruturados | 79
 - 4.1 Fiscalização do documento de informação fundamental (DIF) | 79
 - 4.2 Verificação das taxas de remuneração pagas | 79
- 5 Crédito aos consumidores | 80
 - 5.1 Evolução dos novos contratos | 80
 - 5.2 Ações de inspeção | 81
 - 5.3 Evolução dos contratos integrados em PERSI | 84
- 6 Crédito à habitação e hipotecário | 87
 - 6.1 Ações de inspeção | 87
 - 6.2 Evolução dos contratos integrados em PERSI | 88
- 7 Comissionamento bancário | 91
 - 7.1 Preçários | 91
 - 7.2 Comparador de comissões | 92
- 8 Reclamações dos clientes bancários | 93
 - 8.1 Evolução recente | 93
 - 8.2 Evolução por produto e serviço | 94
 - 8.3 Matérias mais reclamadas | 96
 - 8.4 Instituições mais reclamadas | 103
 - 8.5 Resultados das reclamações encerradas e prazo de encerramento | 108
- 9 Correção de irregularidades e sancionamento | 109
 - 9.1 Determinações específicas e recomendações | 109
 - 9.2 Processos de contraordenação | 120

IV Supervisão dos intermediários de crédito | 125

- 1 Autorização e registo | 127
 - 1.1 Pedidos de autorização | 127
 - 1.2 Registo | 128
 - 1.3 Comunicações relativas a atividade transfronteiriça | 129
 - 1.4 Comunicações de instituições financeiras que atuam como intermediários de crédito | 129
- 2 Fiscalização da atividade | 130
 - 2.1 Publicidade | 130
 - 2.2 Reclamações de clientes bancários | 131

- 3 Pedidos de informação | 132
- 4 Denúncias relativas a atividade não autorizada | 132
- 5 Correção de irregularidades e sancionamento | 133

V Monitorização das entidades formadoras | 135

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

VI Iniciativas de informação e formação financeira | 139

- 1 Informação financeira | 141
 - 1.1 Portal do Cliente Bancário (PCB) | 141
 - 1.2 Pedidos de informação | 142
- 2 Formação financeira | 143
- 3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | 146

VII Agenda e cooperação internacional | 149

- 1 Participação nos fóruns internacionais | 151
 - 1.1 Autoridade Bancária Europeia (EBA) e Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias | 151
 - 1.2 Comissão Europeia | 154
 - 1.3 Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) | 154
 - 1.4 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) | 156
- 2 Cooperação internacional | 159
 - 2.1 Banco de Cabo Verde | 159
 - 2.2 Programas de *Twinning* da União Europeia | 160
 - 2.3 Alliance for Financial Inclusion (AFI) | 160

Anexos | 161

- 1 Iniciativas legislativas e regulamentares | 163
- 2 Notas metodológicas para cálculo das instituições mais reclamadas | 165

Índice de gráficos

- Gráfico I.2.1 • Moratórias de crédito | Contratos de crédito abrangidos, por tipo de beneficiário | Posição em final de período | Março de 2020 a março de 2021 | **36**
- Gráfico I.2.2 • Moratórias de crédito | Contratos de crédito a particulares abrangidos, por tipo de moratória | Posição em final de período | Março de 2020 a março de 2021 | **36**
- Gráfico I.2.3 • Moratória pública | Medidas de apoio aplicadas aos contratos com particulares | Dezembro de 2020 | **37**
- Gráfico I.2.4 • Moratória pública | Medidas de apoio aplicadas aos contratos com empresas, ENI e outros | Dezembro de 2020 | **37**
- Gráfico I.2.5 • Moratórias privadas | Medidas de apoio aplicadas aos contratos | Dezembro de 2020 | **38**
- Gráfico I.2.6 • Crédito à habitação e crédito aos consumidores | Rácio de empréstimos vencidos (montante) | 2020 | **39**
- Gráfico I.2.7 • Número de processos PERSI iniciados | 2019-2020 | **40**
- Gráfico I.2.8 • Montante em incumprimento dos processos de PERSI iniciados (milhares de euros) | 2019-2020 | **40**
- Gráfico I.2.9 • Levantamentos nacionais (TVH das operações) | dados diários agregados semanalmente | 2020 | **41**
- Gráfico I.2.10 • Evolução das compras *online* (TVH) e peso nas compras eletrónicas | 2020-2021 | **42**
- Gráfico I.3.1 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Evolução mensal | 2020 e 2021 (até março) | **44**
- Gráfico I.3.2 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Distribuição por matéria | 2020 e 2021 (até março) | **45**
- Gráfico I.3.3 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | 2020 | **46**
- Gráfico I.3.4 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | 2021 (até março) | **46**
- Gráfico I.4.1 • Pedidos de informação dos clientes sobre matérias COVID-19 | 2020 e 2021 (até março) | **50**
- Gráfico I.4.2 • Pedidos de informação sobre matérias COVID-19, por matéria | 2020 e 2021 (até março) | **50**
- Gráfico I.4.3 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por matéria | 2020 | **51**
- Gráfico I.4.4 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por matéria | 2021 (até março) | **51**
- Gráfico III.1.1 • SMB | Evolução do número de contas (valores em final de período) | 2017-2020 | **67**
- Gráfico III.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2020 | **68**
- Gráfico III.1.3 • SMB | Caraterização das contas constituídas, por género e idade | 2020 | **69**
- Gráfico III.1.4 • SMB | Caraterização das contas e dos seus titulares | 2020 | **69**

Gráfico III.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2019-2020 | **72**

Gráfico III.2.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2020 | **74**

Gráfico III.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2019-2020 | **74**

Gráfico III.2.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2020 | **75**

Gráfico III.2.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2019-2020 | **76**

Gráfico III.5.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2018-2020 | **80**

Gráfico III.5.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2020 | **85**

Gráfico III.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2019-2020 | **86**

Gráfico III.6.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2019-2020 | **89**

Gráfico III.7.1 • Folhetos de Comissões e Despesas | Matérias alteradas | 2020 | **91**

Gráfico III.8.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011-2020 | **93**

Gráfico III.8.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2019-2020 | **95**

Gráfico III.8.3 • Reclamações | Depósitos bancários | 2020 | **96**

Gráfico III.8.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2020 | **97**

Gráfico III.8.5 • Reclamações | Crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel | 2020 | **97**

Gráfico III.8.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2020 | **98**

Gráfico III.8.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2020 | **99**

Gráfico III.8.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2020 | **100**

Gráfico III.8.9 • Reclamações | Crédito às empresas | 2020 | **101**

Gráfico III.8.10 • Reclamações | Cheques | 2020 | **102**

Gráfico III.8.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2020 | **104**

Gráfico III.8.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2020 | **106**

Gráfico III.8.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2020 | **107**

Gráfico IV.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | 2018-2020 | **127**

Gráfico IV.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | 2018-2020 | **128**

Gráfico IV.2.1 • Intermediários de crédito | Suportes publicitários fiscalizados por matéria | 2020 | **130**

- Gráfico IV.2.2 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2020 | **131**
- Gráfico IV.3.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação recebidos, por tema | 2020 | **132**
- Gráfico VI.1.1 • Pedidos de informação de clientes bancários | Distribuição por matéria | 2020 | **143**
- Gráfico VI.2.1 • Formação Financeira | Temas apresentados nas ações de formação | **144**
- Gráfico VI.2.2 • Formação Financeira | Participantes das ações de formação por público-alvo | **144**

Índice de quadros

- Quadro I.2.1 • Moratórias de crédito | Posição em final de período | 2020 – março de 2021 | **35**
- Quadro I.3.1 • Moratórias de crédito | Determinações específicas | 2020 e 2021 (até março) | **47**
- Quadro I.3.2 • Moratórias de crédito | Processos de contraordenação instaurados | 2020 e 2021 (até março) | **48**
- Quadro III.1.1 • SMB | Número de contas, por instituição | 2020 | **69**
- Quadro III.2.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2019-2020 | **73**
- Quadro III.4.1 • Depósitos estruturados | Fiscalização dos documentos de informação pré-contratual | 2019-2020 | **79**
- Quadro III.4.2 • Depósitos estruturados | Verificação das remunerações | 2019-2020 | **79**
- Quadro III.5.1 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2019-2020 | **84**
- Quadro III.5.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019-2020 | **86**
- Quadro III.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019-2020 | **87**
- Quadro III.6.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2019-2020 | **89**
- Quadro III.6.2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019-2020 | **90**

- Quadro III.6.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019-2020 | **90**
- Quadro III.7.1 • Comissionamento | Comissões dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento no Comparador de Comissões (valores anuais) | 2020 | **92**
- Quadro III.8.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2019-2020 | **94**
- Quadro III.8.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2019-2020 | **95**
- Quadro III.8.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2020 | **103**
- Quadro III.8.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2020 | **105**
- Quadro III.8.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2020 | **107**
- Quadro III.9.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2020 | **109**
- Quadro III.9.2 • Determinações específicas e recomendações | SMB | 2020 | **110**
- Quadro III.9.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2020 | **112**
- Quadro III.9.4 • Determinações específicas | Publicidade | 2020 | **113**
- Quadro III.9.5 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 2020 | **114**
- Quadro III.9.6 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 2020 | **116**
- Quadro III.9.7 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 2020 | **118**
- Quadro III.9.8 • Determinações específicas | Serviços de pagamento | 2020 | **120**
- Quadro III.9.9 • Processos de contraordenação instaurados | Por matéria | 2020 | **121**
- Quadro IV.5.1 • Intermediários de crédito | Medidas sancionatórias | 2020 | **133**
- Quadro V.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2018-2020 | **137**
- Quadro VII.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares | **163**

Índice de figuras

- Figura I.4.1 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre as moratórias de crédito | **49**
- Figura I.4.2 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador sobre as moratórias de crédito | **49**
- Figura I.4.3 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre os cartões de pagamento | **49**
- Figura I.4.4 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre os pagamentos sem contacto | **49**
- Figura II.6.1 • Orientações sobre a concessão e monitorização de empréstimos | **60**
- Figura II.7.1 • *Second EBA Report on the Application of the Guidelines on Product Oversight and Governance (POG) Arrangements* | **62**
- Figura VI.1.1 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre as dicas da EBA | **141**
- Figura VI.1.2 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o Mês Europeu de Cibersegurança | **141**
- Figura VI.1.3 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador sobre SMB | **142**
- Figura VI.1.4 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador sobre o extrato de comissões | **142**
- Figura VI.2.1 • YouTube Banco de Portugal | Vídeo #ficaadica nos Açores | **145**
- Figura VI.2.2 • Portal do Cliente Bancário | Destaque #ficaadica nos Açores | **145**
- Figura VI.3.1 • Plano Nacional de Formação Financeira | Cartaz da 9.ª edição do Concurso Todos Contam | **147**
- Figura VII.1.1 • *EBA Report on the Application of the Guidelines on Product Oversight and Governance (POG) Arrangements (EBA/GL/2015/18)* | **152**
- Figura VII.1.2 • Orientações da EBA sobre a concessão e a monitorização de empréstimos | **152**
- Figura VII.1.3 • Declaração da EBA para os clientes bancários sobre fim do período de transição do BREXIT | **152**
- Figura VII.1.4 • *EBA Report on Financial Education Report 2019/2020* | **153**
- Figura VII.1.5 • Relatório da FinCoNet “*SupTech Tools for Market Conduct Supervisors*” | **155**
- Figura VII.1.6 • Relatório da FinCoNet “*Financial Advertising and Consumer Protection: Supervisory Challenges and Approaches*” | **155**
- Figura VII.1.7 • Relatório da *G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection “Compendium of Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 and 9”* | **156**
- Figura VII.1.8 • *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy* | **158**
- Figura VII.1.9 • *Recommendation of the Council on Financial Literacy* | **158**
- Figura VII.1.10 • *Advancing the Digital Financial Inclusion of Youth* | **159**

Siglas

AFI	Alliance for Financial Inclusion
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
ATS	<i>Automated Teller Stations</i>
BCPLP	Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DIF	Documento de informação fundamental
EBA	European Banking Authority (Autoridade Bancária Europeia)
FinCoNet	International Financial Consumer Protection Organization (Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro)
FIN	Ficha de informação normalizada
FINE	Ficha de informação normalizada europeia
G20	Grupo dos 20
INFE	International Network on Financial Education (Rede Internacional de Educação Financeira)
LRE	Livro de Reclamações Eletrónico
MTIC	Montante total imputado ao consumidor
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento
PRIIP	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> (pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros)
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
SEPA	Single Euro Payments Area (Área Única de Pagamentos em Euros)
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SMB	Serviços mínimos bancários
TAE	Taxa anual efetiva
TAEG	Taxa anual efetiva de encargos global
TAN	Taxa anual nominal
TANB	Taxa anual nominal bruta

Nota de abertura

O *Relatório de Supervisão Comportamental* é, todos os anos, um importante marco da prestação de contas à comunidade por parte do Banco de Portugal, aspeto que é um dos seus principais propósitos.

O ano de 2020 foi decisivamente marcado pela pandemia de COVID-19. A atividade de supervisão comportamental exercida pelo Banco de Portugal não foi exceção e, portanto, a estrutura deste Relatório teria necessariamente de o refletir.

Assim, após o sumário executivo, damos conta, na parte I, dos efeitos da pandemia nos mercados bancários de retalho e das medidas de mitigação adotadas, com particular destaque para as moratórias de crédito e a promoção dos pagamentos digitais, bem como do modo como se promoveu a fiscalização do cumprimento dessas medidas e a informação dos clientes bancários.

Tais medidas foram essenciais para evitar que os efeitos da pandemia tivessem sido ainda mais danosos no plano económico e social e para o sistema bancário.

Mas 2020 foi também um ano em que – em adição às que decorreram diretamente da pandemia – se verificaram igualmente outras importantes modificações no quadro regulatório relativo aos direitos dos clientes bancários. É o caso das alterações resultantes da Lei n.º 44/2020, de 19 de agosto, que alterou o regime de acesso aos serviços mínimos bancários, da Lei n.º 53/2020, de 26 de agosto, e da Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto, as quais modificaram diversos diplomas legais e introduziram novas normas de proteção do consumidor de serviços financeiros, em especial no domínio do comissionamento.

Na parte II do presente Relatório damos conta do teor dessas alterações – que entraram em vigor em 1 de janeiro de 2021 – e, também, de alguns entendimentos a seu respeito fixados pelo Banco de Portugal através da Carta Circular n.º CC/2021/00000016. E faz-se igualmente menção ao facto de o Banco de Portugal ter publicado a Carta Circular n.º CC/2020/00000044 através da qual se divulgou um conjunto de boas práticas que as instituições devem observar na comercialização de produtos e serviços bancários por canais digitais (*online* e *mobile*), concretizando a forma como as instituições devem dar cumprimento às obrigações a que estão sujeitas nesse contexto.

Nas partes III a VII, o Relatório trata das matérias que são a expressão fundamental da atividade de supervisão comportamental atualmente, a saber: a supervisão das instituições financeiras (III), a supervisão dos intermediários de crédito (IV), a monitorização das entidades formadoras (V), a informação e a formação financeira (VI) e a cooperação internacional (VII).

Os números que o Relatório apresenta são impressionantes, a vários títulos, designadamente quanto à dimensão dos desafios a que o Banco de Portugal teve de fazer face neste domínio. Entre eles, destacamos o facto de, em 2020, terem sido recebidas 19 660 reclamações e de terem sido emitidas 3025 determinações específicas e recomendações dirigidas a 144 instituições.

Este Relatório demonstra, de forma clara, que, mesmo nas condições extremamente adversas e inéditas resultantes da pandemia, o Banco de Portugal não só cumpriu todas as missões que lhe estão habitualmente cometidas como correspondeu plenamente às necessidades urgentes de atuação adicional, no plano da regulação e da supervisão comportamental, em defesa da confiança nos mercados bancários de retalho e dos clientes bancários, ou seja, das famílias e das empresas, numa situação de especial dificuldade para toda a sociedade.

É pois de elementar justiça expressar nesta ocasião o reconhecimento devido aos diretores, aos gestores intermédios, aos técnicos e a todos os colaboradores do Departamento de Supervisão Comportamental pelo seu esforço e dedicação neste ano tão atípico e difícil, sendo igualmente fundamental sublinhar que a plena consecução dos nossos objetivos só foi possível porque o mesmo espírito e atitude foi comum à generalidade do Banco, seus departamentos, estruturas e colaboradores, demonstrando, mais uma vez, que a força e a capacidade de uma instituição resultam do seu coletivo.

Nos anos mais recentes, designadamente por força do processo de transformação digital, os desafios que se colocam à supervisão comportamental têm-se tornado cada vez mais exigentes.

Em 2020, a pandemia de COVID-19 surpreendeu-nos a todos, criando-nos dificuldades que em 2019 não imaginávamos.

No ano de 2021, já em curso, prometemos enfrentar os velhos e os novos desafios com esse espírito positivo de que, juntos, conseguiremos superá-los.

Luís Máximo dos Santos

Vice-Governador

Sumário executivo

Nesta edição do *Relatório de Supervisão Comportamental*, o Banco de Portugal apresenta as atividades desenvolvidas na supervisão dos mercados bancários de retalho em 2020.

A **parte I** do relatório descreve as medidas tomadas para conter o efeito da pandemia de COVID-19 sobre os clientes bancários, com destaque para o regime da moratória pública e para as moratórias privadas, bem como para as iniciativas destinadas a promover o acesso aos pagamentos eletrónicos. Apresenta a informação reportada pelas instituições sobre a adesão dos clientes às moratórias de crédito e a atuação fiscalizadora do Banco de Portugal à sua implementação, através de ações de inspeção e da gestão de reclamações. Relembra também o apoio na divulgação aos clientes bancários das medidas de mitigação e no esclarecimento de dúvidas apresentadas ao Banco de Portugal.

A **parte II** dá conta de que, além das medidas adotadas para responder aos desafios colocados pela pandemia do COVID-19, foram introduzidas alterações ao quadro regulatório dos mercados bancários de retalho, que resultaram na atribuição de novos direitos aos clientes bancários.

A **parte III** detalha as atividades desenvolvidas pelo Banco de Portugal na supervisão da conduta das instituições financeiras no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho. Para cada tipo de produto e serviço, é divulgada informação sobre a natureza das matérias fiscalizadas e sobre os incumprimentos identificados na sequência da análise da informação reportada pelas instituições, das ações de inspeção e do tratamento das reclamações dos clientes bancários. São também apresentadas as medidas corretivas adotadas e os processos de contraordenação instaurados às instituições supervisionadas.

A **parte IV** descreve as atividades de supervisão dos intermediários de crédito e, na **parte V**, são apresentadas as atividades de monitorização das entidades formadoras que conferem certificação profissional no âmbito da comercialização de crédito hipotecário e da intermediação de crédito.

A **parte VI** destaca as iniciativas de informação e formação financeira dos clientes bancários dinamizadas pelo Banco de Portugal, que complementam as atividades de supervisão realizadas.

Finalmente, a **parte VII** dá conta da participação do Banco de Portugal nos fóruns internacionais de supervisão comportamental e das ações de cooperação desenvolvidas com outros bancos centrais e autoridades de supervisão.

Em 2020, face ao aumento dos riscos de incumprimento dos empréstimos, as autoridades implementaram iniciativas extraordinárias de proteção dos créditos das famílias e das empresas.

Em Portugal, nove dias depois de ter sido decretado o primeiro estado de emergência relacionado com a pandemia, foi aprovado um regime de moratória pública. Este regime, sucessivamente alterado para fazer face à evolução da crise pandémica, permitiu, entre outras medidas, que consumidores, empresas, empresários em nome individual e entidades da economia social pudessem suspender o pagamento das prestações ou o reembolso do capital de contratos de crédito. A moratória pública foi complementada por moratórias privadas, que abrangeram contratos de crédito e mutuantes excluídos do âmbito de aplicação daquele regime.

A adesão às moratórias de crédito foi particularmente significativa nos meses de abril e maio de 2020. No final de março de 2021, e de acordo com os dados reportados pelas instituições ao Banco de Portugal, beneficiavam de medidas de apoio previstas nas moratórias de crédito 501,6 mil contratos, abrangendo 383,8 mil devedores e um montante global de crédito de 41 851 milhões de euros. O peso dos empréstimos em moratória no *stock* total de crédito era de 13,6% no caso dos particulares e de 32,0% no caso das empresas.

Os dados disponíveis permitem concluir que as moratórias contribuíram para que os riscos de incumprimento das famílias não se materializassem em 2020. O rácio entre o montante em incumprimento e o montante total em dívida no crédito à habitação manteve a trajetória de redução dos anos anteriores; no crédito aos consumidores, depois de ter aumentado ligeiramente no primeiro semestre, o mesmo rácio permaneceu relativamente estável até ao final do ano. A evolução do número de contratos integrados em PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento) revela igualmente o efeito mitigador das moratórias de crédito.

Garantir o acesso aos serviços financeiros foi outra das prioridades no contexto da pandemia.

O legislador nacional adotou medidas excecionais para promover a utilização dos instrumentos de pagamento eletrónicos, que vigoraram até 30 de junho de 2020. Foi suspensa, limitada ou proibida a cobrança de comissões em operações com cartões de pagamento realizadas em terminais de pagamento automático e foram impedidas a recusa e a limitação da aceitação de cartões para pagamento de bens ou serviços, independentemente do valor da operação. Os clientes bancários mais afetados pela crise pandémica também beneficiaram da suspensão de cobrança de comissões pela utilização dos canais digitais dos prestadores de serviços de pagamentos. Em articulação com o Banco de Portugal e a SIBS, o sistema bancário nacional alterou o montante máximo permitido para transações com cartão *contactless*, de 20 para 50 euros, uma medida posteriormente recomendada pela Autoridade Bancária Europeia (EBA) e tornada permanente.

O Banco de Portugal avaliou o cumprimento das medidas adotadas nos mercados bancários de retalho para fazer face à pandemia, com destaque para os deveres de informação e de assistência aos clientes no âmbito das moratórias.

O Banco de Portugal conduziu uma ação de inspeção aos sítios na internet de 99 instituições para verificar a conformidade da informação prestada acerca das condições de acesso e das características das moratórias. E fiscalizou, junto de 106 instituições, o cumprimento da obrigação de migração automática de contratos integrados em moratórias privadas para a moratória pública. Na sequência destas ações, o Banco de Portugal dirigiu 284 determinações específicas a 100 instituições, exigindo-lhes que corrigissem as irregularidades identificadas.

Ao longo do ano e até março de 2021, o Banco recebeu 1895 reclamações de clientes bancários sobre matérias relacionadas com a pandemia de COVID-19, que corresponderam a 7,7% das reclamações entradas durante esse período. Na sequência do tratamento das reclamações, foram instaurados, até ao final do primeiro trimestre de 2021, dez processos de contraordenação a sete instituições, envolvendo 69 reclamações.

Em 2020, os direitos dos clientes bancários foram reforçados num vasto conjunto de outras matérias, em resultado da atuação do legislador nacional, do Banco de Portugal e da EBA.

Além das medidas tomadas em resposta à pandemia, o legislador nacional proibiu a cobrança de algumas comissões no âmbito do crédito habitação e hipotecário e do crédito aos consumidores, ampliou os serviços mínimos bancários e limitou as comissões cobradas pela utilização de aplicações de pagamento operadas por terceiros. No crédito à habitação e hipotecário, as instituições mutualistas passaram ainda a estar impedidas de exigir aos clientes que domiciliem junto delas a conta de depósito à ordem associada ao empréstimo. Estas regras, aprovadas em 2020, entraram em vigor a 1 de janeiro de 2021.

Em complemento do quadro regulatório vigente, o Banco de Portugal emitiu boas práticas dirigidas às instituições supervisionadas para garantir que, também nos canais digitais, cumprem as normas aplicáveis à comercialização de produtos e serviços bancários de retalho que estabelecem deveres de informação e transparência e de assistência ao cliente bancário.

As instituições supervisionadas pelo Banco de Portugal devem cumprir, a partir de junho de 2021, as novas regras na avaliação da solvabilidade dos clientes bancários divulgadas pela EBA em 2020 e, ainda, um novo conjunto de boas práticas divulgadas por aquela Autoridade a respeito dos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários.

O Banco de Portugal conduziu ações de inspeção junto de todas as instituições que comercializam os serviços mínimos bancários.

Foram realizadas ações de inspeção a 104 instituições para avaliar o cumprimento dos deveres de informação e de divulgação da conta de serviços mínimos bancários (SMB) e a 80 instituições para fiscalizar as práticas de comercialização deste tipo de conta. A 31 de dezembro de 2020, existiam 129 586 contas de SMB, mais 25% do que no final de 2019. Durante o ano, foram constituídas 30 073 contas de SMB, das quais 74,7% por conversão de uma conta de depósito à ordem preexistente, e encerradas 4115 contas deste tipo, 79,3% por iniciativa do cliente.

A publicidade difundida pelas instituições supervisionadas aumentou, tendo quadruplicado os suportes que promovem produtos e serviços bancários comercializados nos canais digitais.

O Banco de Portugal fiscalizou 11 487 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, mais 18,6% do que em 2019. Dos suportes analisados após a respetiva divulgação pública, 3,3% apresentavam irregularidades. As campanhas sobre crédito automóvel continuaram a apresentar o maior rácio de incumprimento: 16,3%.

O Banco de Portugal também fiscalizou os documentos de informação fundamental dos 54 depósitos estruturados comercializados e verificou as taxas de remuneração pagas nos 106 depósitos deste tipo que se venceram durante o ano.

• O Banco de Portugal voltou a fiscalizar junto de todas as instituições a disponibilização do extrato de comissões da conta de depósito à ordem.

Foram realizadas ações de inspeção para avaliar (i) a disponibilização do extrato de comissões, abrangendo as 121 instituições que comercializam contas de depósito à ordem; (ii) o cumprimento dos deveres de informação sobre o serviço de mudança de conta, junto de 115 instituições, e (iii) o envio do extrato da conta de depósito à ordem, por 104 instituições.

• O Banco de Portugal continuou a estar particularmente atento à forma como as instituições utilizam os canais digitais no âmbito da comercialização de crédito aos consumidores e, no caso do crédito à habitação, à informação que prestam aos clientes sobre o custo dos empréstimos.

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção a 18 instituições para avaliar a conformidade da informação divulgada nos respetivos *sites* sobre crédito pessoal e crédito automóvel, e a 88 instituições para aferir o cumprimento dos normativos aplicáveis à comercialização de produtos de crédito nos canais digitais. Também verificou, junto de oito instituições, os procedimentos adotados para definir a data de celebração dos contratos.

No que respeita ao crédito à habitação e hipotecário, o Banco de Portugal avaliou, junto das 103 instituições que operavam neste mercado, a informação prestada aos clientes sobre o custo do crédito, em particular quando, juntamente com o crédito, era oferecida ao cliente a possibilidade de contratar outros produtos financeiros. Conduziu ainda ações de inspeção a cinco instituições para aferir o cumprimento de deveres de informação pré-contratual.

• O número de novos PERSI reportados pelas instituições ao Banco de Portugal refletiu o efeito da implementação das moratórias de crédito.

Foram iniciados 652 565 processos PERSI no âmbito do crédito aos consumidores, correspondendo a um aumento de 13% no primeiro semestre e a uma redução de 6% no segundo semestre comparativamente aos períodos homólogos de 2019. No âmbito do crédito à habitação e hipotecário, foram iniciados 54 970 processos, menos 23,1% do que em 2019. Estes processos corresponderam a montantes totais em dívida de, respetivamente, 1144,2 e 1846,6 milhões de euros. Ao longo do ano, foram concluídos 636 981 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores, dos quais 42,3% foram encerrados com regularização do incumprimento. No crédito à habitação, foram finalizados 56 393 processos, 68,7% com regularização do incumprimento.

Os clientes apresentaram mais reclamações sobre a atuação das instituições supervisionadas pelo Banco de Portugal, mas este aumento ficou a dever-se às matérias relacionadas com a pandemia.

O Banco de Portugal recebeu 19 660 reclamações sobre matérias sob sua supervisão, mais 8,6% do que em 2019. O aumento do número de reclamações recebidas ficou a dever-se às reclamações sobre medidas adotadas no contexto da pandemia de COVID-19. Sem as reclamações relativas a estas matérias, o número de reclamações recebidas teria diminuído 0,6%.

As reclamações sobre matérias associadas a depósitos bancários, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário – as três matérias mais reclamadas pela importância relativa destes contratos para os clientes – aumentaram em relação a 2019, quer em termos absolutos quer quando ponderadas pelo número de contratos. Por cada 100 mil contratos, o número de reclamações subiu (i) de 32 para 34, no caso das contas de depósito; (ii) de 36 para 40, no crédito aos consumidores; e (iii) de 100 para 119, no crédito à habitação e hipotecário.

Em 61,1% das reclamações encerradas não foram detetados indícios de infração por parte da instituição reclamada; nos restantes casos, a situação relatada pelo cliente foi solucionada, por iniciativa da instituição ou intervenção do Banco de Portugal. Foram detetadas situações de irregularidade e de incumprimento, tendo o Banco de Portugal atuado através da instauração de processos de contraordenação (1001 reclamações) ou da emissão de determinações específicas e recomendações (95 reclamações).

Na sequência da sua atuação fiscalizadora nos mercados bancários de retalho, incluindo a análise de reclamações dos clientes, o Banco de Portugal emitiu 3025 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 144 instituições, e instaurou 86 processos de contraordenação contra 25 instituições.

A maioria das determinações específicas e recomendações visou a correção de desconformidades em matéria de depósitos bancários (957 dirigidas a 120 instituições), serviços mínimos bancários (943 a 92 instituições) e crédito aos consumidores (537 a 99 instituições). Cerca de metade das determinações específicas e recomendações emitidas no âmbito do crédito aos consumidores destinou-se a sanar irregularidades identificadas na comercialização destes produtos através de canais digitais.

Os processos de contraordenação instaurados resultaram fundamentalmente (87%) da análise de reclamações de clientes bancários (1001 reclamações). As matérias que motivaram mais processos foram as relativas a depósitos bancários (40 processos contra 12 instituições) e o crédito aos consumidores (17 processos contra 13 instituições).

Concluída a integração dos intermediários de crédito no perímetro da supervisão, o número de pedidos de autorização para o exercício da atividade caiu 47,8% em relação a 2019.

O Banco de Portugal recebeu 562 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e decidiu 659 pedidos, dos quais deferiu 438. A 31 de dezembro, encontravam-se registados junto do Banco de Portugal 5079 intermediários de crédito, mais 8,5% do que no final de 2019. Durante o ano, foram ainda apresentados 4088 pedidos de alteração aos elementos dos intermediários de crédito sujeitos a registo; no mesmo período, o Banco de Portugal decidiu 4567 pedidos deste tipo, tendo deferido 94,8%.

Na fiscalização da atividade dos intermediários de crédito, o Banco de Portugal avaliou a conformidade de 74 suportes publicitários e recebeu 73 reclamações apresentadas por clientes bancários. As irregularidades detetadas nestes suportes de publicidade deram origem à emissão de 18 determinações específicas e à instauração de 22 processos de contraordenação.

... A formação financeira digital continuou a ser um dos temas prioritários das ações de informação e formação financeira promovidas pelo Banco de Portugal.

O Banco de Portugal divulgou, no Portal do Cliente Bancário (PCB), as informações relevantes sobre as alterações ao quadro regulatório dos mercados bancários de retalho, com destaque para as moratórias, as medidas adotadas nos pagamentos e as alterações aos serviços mínimos bancários. As visitas ao PCB cresceram 25%.

No âmbito da campanha de educação financeira digital #ficaadica, distribuiu cerca de 1000 brochuras pelas escolas, com conselhos para a utilização segura dos canais digitais, e organizou um *webinar* com 1469 professores a convite do Ministério da Educação. Com o apoio da sua rede regional, organizou 213 ações de formação financeira, que reuniram cerca de 7000 participantes, a grande maioria jovens em idade escolar.

No contexto dos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, o Banco de Portugal e os demais supervisores financeiros prosseguiram as ações de formação de formadores do Instituto do Emprego e Formação Profissional e do IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação e o Turismo de Portugal, tendo em vista a integração de conteúdos de formação financeira nos cursos ministrados por estas entidades. Também celebraram um protocolo com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, para a formação dos respetivos colaboradores.

... O Banco de Portugal participou nos fóruns internacionais onde são debatidos temas relevantes para a proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros.

O Banco de Portugal esteve envolvido nos trabalhos da EBA, do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias, da Comissão Europeia e da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE). Em 2020, a agenda destas entidades foi dominada pelas preocupações relacionadas com o impacto da COVID-19, salientando-se ainda os progressos alcançados, nomeadamente em matéria de convergência de práticas de supervisão, literacia financeira e abordagem da inovação digital.

De entre os vários fóruns em que o Banco de Portugal participa, continua a merecer destaque o trabalho desenvolvido no contexto da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), à qual preside. Em 2020, a FinCoNet publicou dois relatórios, nos quais apresentou a experiência de autoridades de supervisão de todo o mundo (i) na adoção de ferramentas tecnológicas na supervisão dos mercados bancários de retalho e (ii) na resposta aos desafios relacionados com a fiscalização da publicidade a produtos e serviços financeiros.

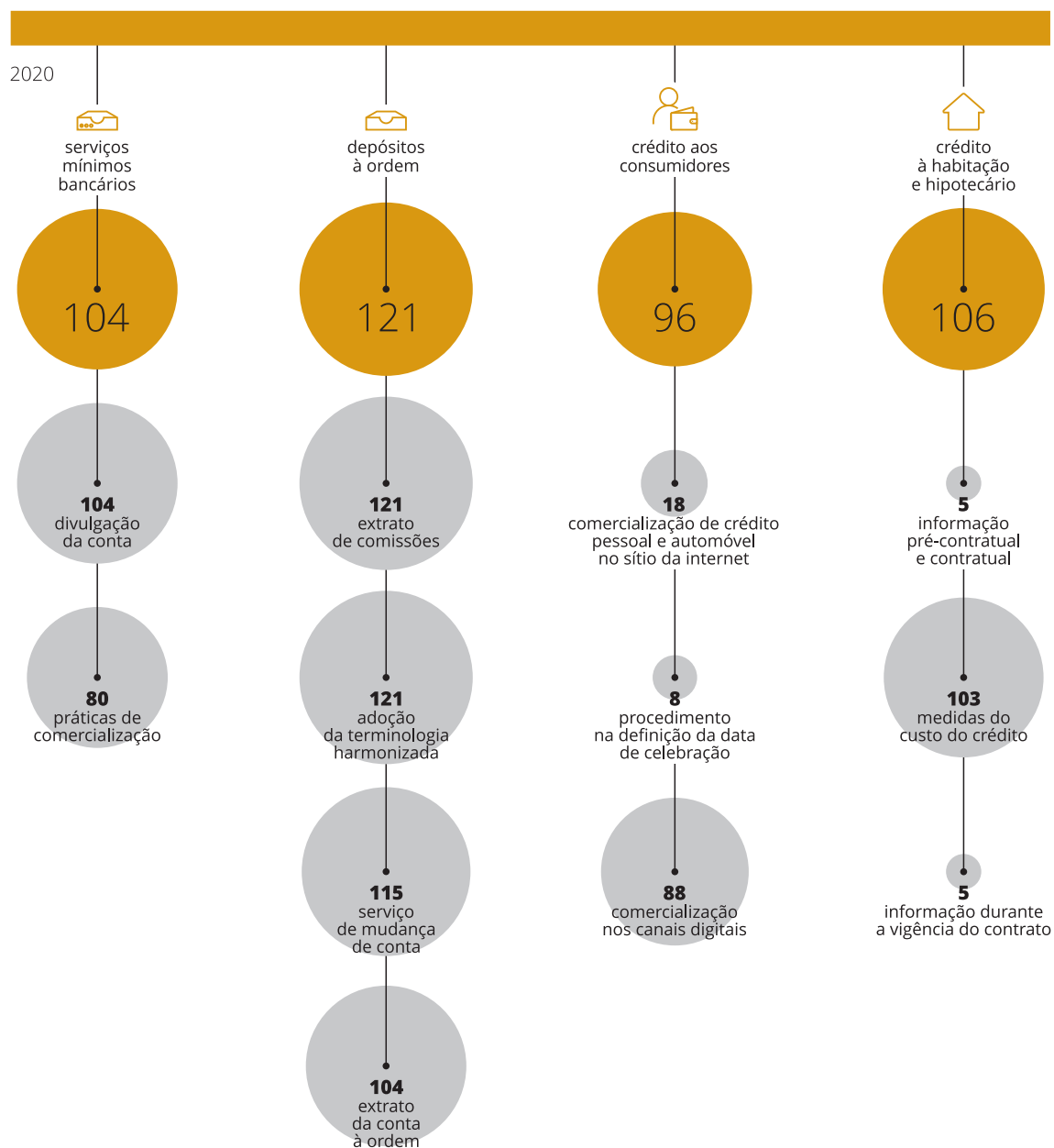
O Banco de Portugal também cooperou com bancos centrais e autoridades de supervisão de outros países, nomeadamente através dos programas da União Europeia e da Alliance For Financial Inclusion (AFI). No âmbito desta última parceria, o Banco de Portugal coorganizou um curso sobre a definição de estratégias nacionais de formação financeira, no qual participaram 135 técnicos de entidades congéneres de 40 países membros da AFI.

A supervisão comportamental em números **2020**

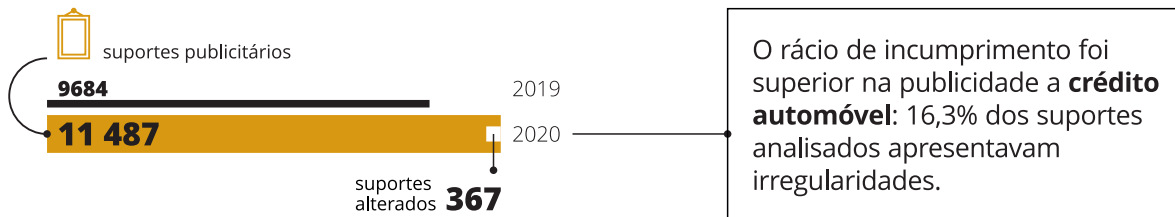
O Banco de Portugal é responsável pela supervisão comportamental das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica. É também responsável pela autorização, registo e supervisão dos intermediários de crédito.

Ações de inspeção

instituições abrangidas



Fiscalização da publicidade



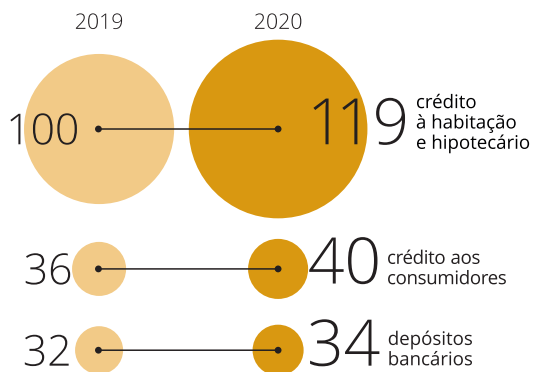
Reclamações relativas a instituições

recebidas de clientes bancários



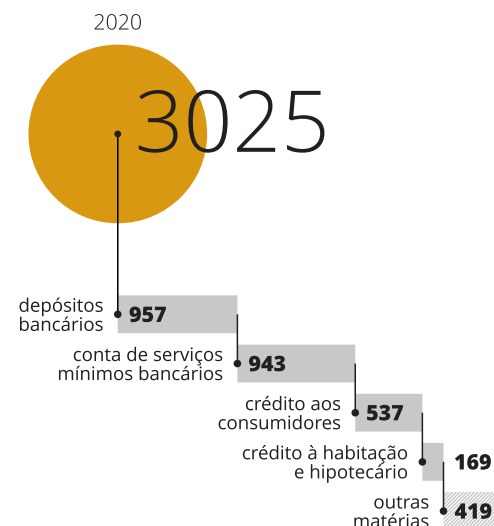
Em 2020, as reclamações **aumentaram 8,6%**. Este crescimento ficou a dever-se às matérias COVID-19. Sem estas matérias, as reclamações teriam **diminuído 0,6%**.

reclamações por cada 100 mil contratos/contas

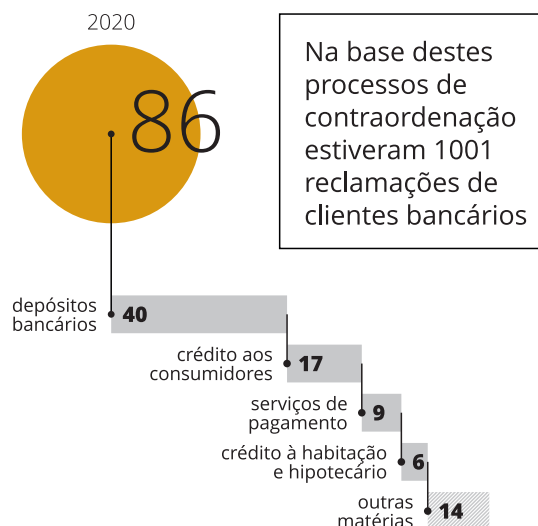


Correção de irregularidades e sancionamento

determinações específicas e recomendações



processos de contraordenação instaurados



Na base destes processos de contraordenação estiveram 1001 reclamações de clientes bancários

Moratórias de crédito

O Banco de Portugal acompanha a evolução das moratórias de crédito através da informação reportada pelas instituições de crédito. No final de março de 2021, beneficiavam de moratórias 501,6 mil contratos.

Adesão às moratórias de crédito

montante total

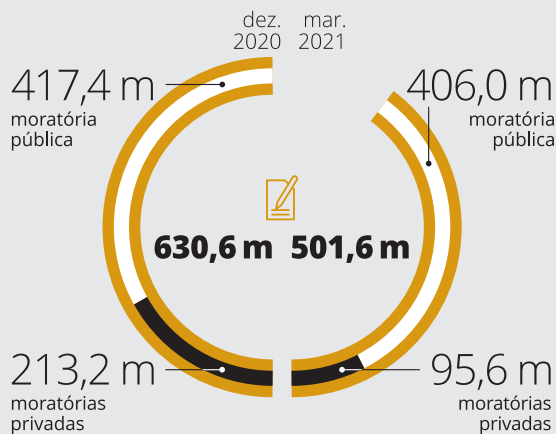


número de devedores

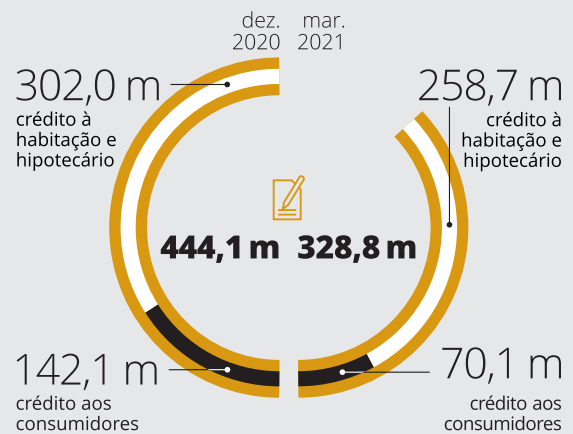


contratos abrangidos

por tipo de moratória



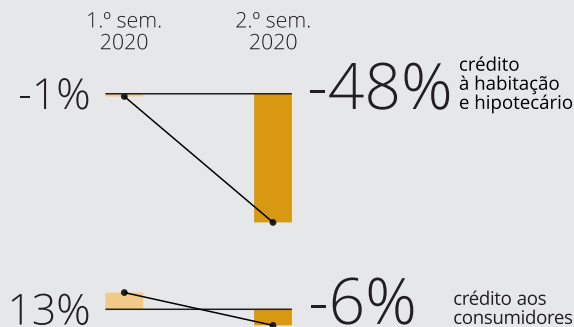
por tipo de crédito a particulares



Incumprimento das famílias

novos processos integrados em PERSI*

taxa de variação homóloga



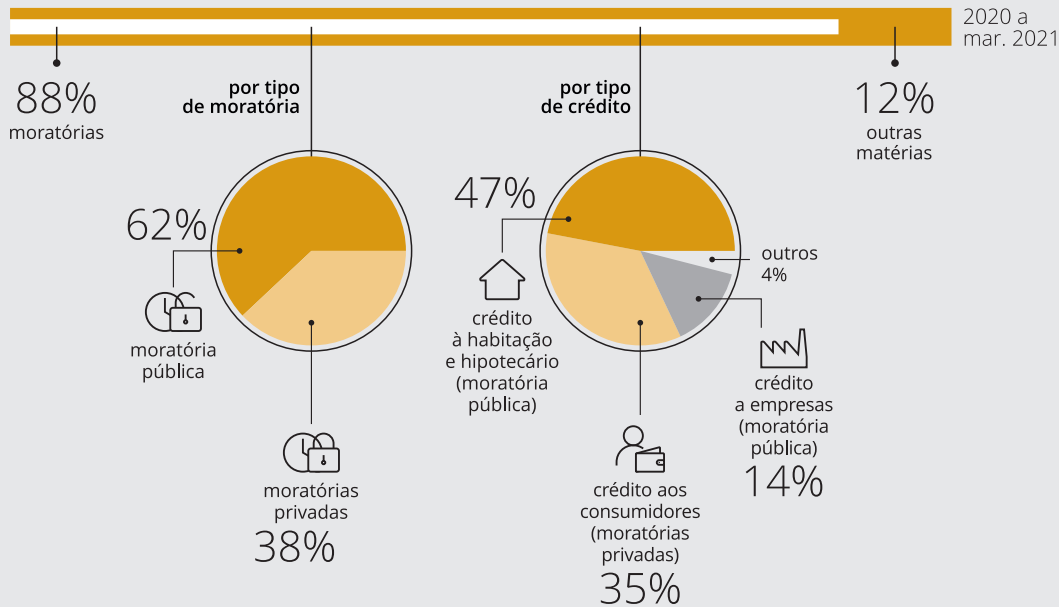
A redução de novos processos PERSI no 2.º semestre de 2020 reflete o efeito mitigador das moratórias, que evitaram a materialização do risco de incumprimento das famílias.

*Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento

Reclamações relativas a instituições

recebidas de clientes bancários

1895  matérias COVID-19

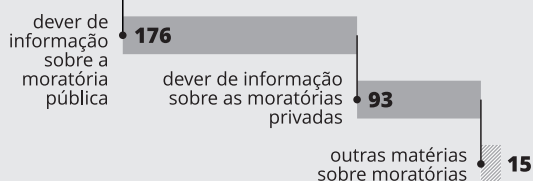
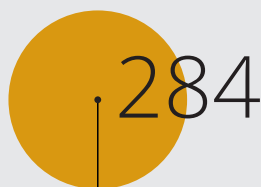



Um terço das reclamações sobre matérias COVID-19 deu entrada em abril e maio de 2020, imediatamente após a entrada em vigor das moratórias. Nos meses seguintes, o número de reclamações foi diminuindo gradualmente.

Correção de irregularidades e sancionamento

 determinações específicas

até mar. 2021



 processos de contraordenação instaurados

até mar. 2021



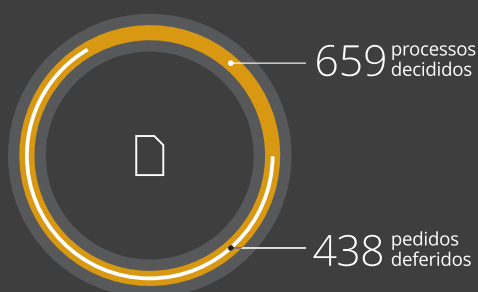
Na base destes processos de contraordenação estiveram 69 reclamações de clientes bancários.

Autorização, registo e supervisão de intermediários de crédito **2020**

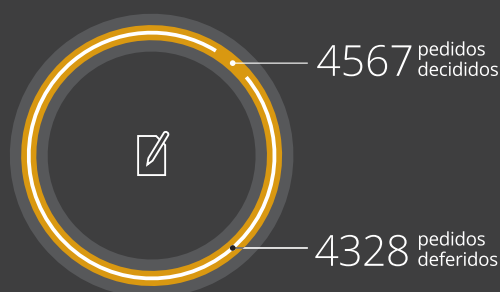
Em 2020, o Banco de Portugal recebeu 562 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito. A 31 de dezembro de 2020, estavam registados 5079 intermediários de crédito.

Autorização e registo

pedidos de autorização



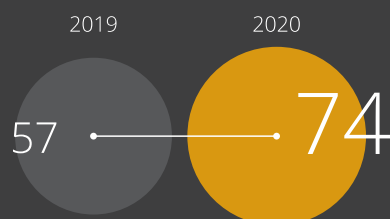
pedidos de alteração ao registo



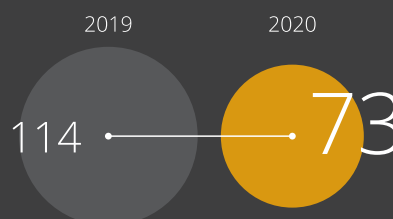
Fiscalização e correção de irregularidades

Fiscalização

suportes publicitários analisados

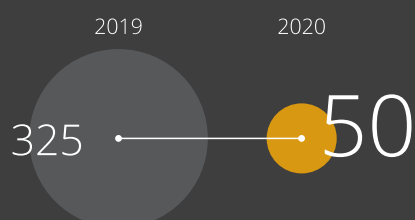


reclamações recebidas de clientes bancários

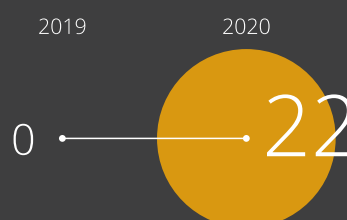


Correção de irregularidades e sancionamento

determinações específicas e recomendações emitidas



processos de contraordenação instaurados



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

- 1 Efeitos da pandemia nos mercados bancários de retalho
- 2 Medidas de mitigação
- 3 Supervisão das instituições financeiras
- 4 Promoção da informação dos clientes bancários

1 Efeitos da pandemia nos mercados bancários de retalho

A pandemia de COVID-19 gerou riscos significativos para os clientes bancários, sobretudo nos mercados do crédito e dos serviços de pagamento. A redução da atividade económica e os seus efeitos negativos sobre as empresas, o emprego e os rendimentos das famílias, limitou a capacidade dos clientes bancários para reembolsar os contratos de crédito e aumentou significativamente os riscos de sobre-endividamento e de incumprimento. As limitações impostas ao atendimento presencial dos clientes bancários nos balcões das instituições e a redução da utilização de meios que necessitam de contacto físico para a realização de operações de pagamento contribuíram para o aumento da utilização de canais digitais para acesso a produtos e serviços bancários, potenciando os riscos de cibersegurança a que os clientes bancários estão expostos.

A mitigação destes riscos constituiu uma preocupação central das autoridades nacionais e das instituições financeiras, tendo motivado a adoção de medidas para limitar a sua materialização. Destaca-se a implementação de moratórias e outras medidas de apoio para atenuar as dificuldades das famílias e empresas no reembolso dos créditos e a promoção dos pagamentos digitais, nomeadamente os baseados em cartão. A difusão de informação relacionada com as medidas de proteção dos clientes e a promoção de campanhas de sensibilização sobre a prevenção dos riscos de cibersegurança foram outras das medidas adotadas neste âmbito.

A dimensão global desta crise e a transversalidade dos desafios colocados aos clientes bancários fez com que se desenvolvesse a nível internacional, entre reguladores e supervisores de conduta, uma reflexão e diálogo aprofundados sobre as suas consequências e a mitigação dos seus efeitos.

A Autoridade Bancária Europeia (EBA) sinalizou, logo em março de 2020, a importância da adoção de medidas específicas de proteção dos clientes bancários para mitigar os efeitos da pandemia de COVID-19, com enfoque no crédito e nos pagamentos¹.

De seguida, a EBA emitiu os termos e as condições sobre a implementação de moratórias nos contratos de crédito², estabelecendo orientações para aplicação desse tipo de medidas. Estas orientações, cuja vigência foi inicialmente prevista até 30 de setembro de 2020, foram reativadas no final de 2020 com o agravamento da situação pandémica, permitindo novos pedidos de adesão às moratórias de crédito até 31 de março de 2021³.

A EBA aconselhou também os clientes bancários a utilizarem cartões com tecnologia *contactless* e a realizarem operações de pagamentos por via remota. Tendo presente o aumento da utilização de canais digitais, lembrou aos clientes bancários um conjunto de boas práticas relativamente à utilização segura desses canais⁴.

Para apoiar a implementação de moratórias de crédito, a Comissão Europeia divulgou um conjunto de boas práticas⁵, recomendando a prestação aos clientes bancários de informação clara e completa sobre as consequências associadas à adesão às referidas moratórias, nomeadamente os custos envolvidos. Também recomendou a adoção de incentivos para a utilização de meios de pagamento que não o numerário.

1. *Statement on consumer and payment issues in light of COVID19.*

2. *Guidelines on legislative and non-legislative moratoria on loan repayments applied in the light of the COVID-19 crisis.*

3. Veja-se a secção 2.1.1. deste Capítulo para uma análise mais detalhada das orientações da EBA sobre moratórias de crédito.

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

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

A Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE), na sequência de uma ampla reflexão que envolveu autoridades de diferentes geografias, identificou a dificuldade no cumprimento dos compromissos financeiros e a redução da resiliência financeira como os principais riscos gerados pela pandemia para os clientes bancários, tendo emitido orientações em que incentiva a flexibilização do pagamento de prestações de crédito, nomeadamente através da aplicação de moratórias⁶.

Os trabalhos da OCDE foram desenvolvidos em estreita colaboração com a Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), através de iniciativas conjuntas com a *G20/OECD Task Force on Financial Consumer*, em que o Banco de Portugal esteve envolvido. A reflexão e comparação de diferentes iniciativas e perspetivas permitiu apoiar os trabalhos dos reguladores e supervisores de conduta que participam nestas organizações. A partilha de informação sobre os desafios e as respostas das diferentes autoridades foi também promovida pela FinCoNet através das suas *newsletters*⁷.

Da partilha de informação entre as várias jurisdições, realizada pela OCDE e pela FinCoNet, é possível concluir que, apesar das diferentes realidades nacionais, a transversalidade dos riscos enfrentados pelos clientes bancários determinou a adoção de medidas de mitigação semelhantes. No âmbito dos produtos de crédito, destaca-se a suspensão de pagamentos (capital ou capital e juros), sem impacto automático na classificação das responsabilidades de crédito do cliente. Nos serviços de pagamento, destaca-se o incentivo à realização de operações de pagamento através de canais digitais e à utilização de cartões com tecnologia *contactless*, sobretudo mediante o alargamento dos limites ao montante de utilização desses cartões.

O contributo da formação financeira foi amplamente reconhecido na mitigação dos efeitos negativos da pandemia, designadamente através da identificação de iniciativas de reforço da resiliência financeira das famílias. Destaca-se o trabalho da International Network on Financial Education (INFE) da OCDE no apoio às autoridades nacionais na gestão dos impactos financeiros da pandemia na população sénior⁸ e na apresentação de orientações para minimizar os impactos da pandemia nos consumidores financeiros⁹ e para melhorar a resiliência financeira das famílias¹⁰.

2 Medidas de mitigação

2.1 Moratórias de crédito

2.1.1 Medidas implementadas

Após a declaração do estado de emergência, em 18 de março de 2020, foi aprovado o regime de moratória pública¹¹, que entrou em vigor em 27 de março de 2020. Para além da moratória pública, foram também criadas moratórias privadas, no âmbito de protocolos dinamizados pela Associação Portuguesa de Bancos (APB) e pela Associação Portuguesa de Crédito Especializado (ASFAC).

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

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

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

9. *Financial Consumer Protection responses to COVID-19* (https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=124_124996-e6qk9dk3ta&title=Financial%20consumer%20protection%20responses%20to%20COVID-19).

10. *Supporting the financial resilience of citizens throughout the COVID-19 crisis* (https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=129_129607-awwyjpbwh4&title=Supporting-the-financial-resilience-of-citizens-throughout-the-COVID-19-crisis).

11. Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, sucessivamente alterado pela Lei n.º 8/2020, de 10 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 26/2020, de 16 de junho, pela Lei n.º 27-A/2020, de 24 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 78-A/2020, de 29 de setembro, e pelo Decreto-Lei n.º 107/2020, de 31 de dezembro.

Estas moratórias de crédito enquadraram-se nas Orientações da EBA relativas a moratórias legislativas e não-legislativas sobre pagamentos de empréstimos aplicadas à luz da crise da COVID-19, o que permitiu que os beneficiários não vissem a classificação das suas responsabilidades de crédito automaticamente afetada.

As moratórias de crédito foram sendo alteradas em resposta às várias fases da pandemia.

A moratória pública abrangiu consumidores e empresas, empresários em nome individual, instituições particulares de solidariedade social, associações sem fins lucrativos e outras entidades da economia social afetados pela pandemia. O acesso a esta moratória dependia da apresentação de declaração de adesão e do preenchimento das condições legalmente previstas.

Entre outras medidas, a adesão à moratória pública possibilitou aos mutuários a suspensão do reembolso do capital ou a suspensão do reembolso do capital e do pagamento dos juros, com a respetiva capitalização no valor do empréstimo.

Em 26 de março, o legislador nacional fixou o dia 30 de setembro de 2020 como limite do período de vigência da moratória pública. Este regime começou também por se aplicar apenas, no tocante aos consumidores, aos contratos de crédito para habitação própria permanente.

Entretanto, em abril de 2020¹² foram estabelecidos deveres de informação para as instituições de crédito, os quais foram posteriormente concretizados pelo Banco de Portugal¹³. Nessa ocasião, o legislador clarificou também alguns aspetos do regime, nomeadamente a aplicabilidade da moratória pública a contratos de crédito bonificado e a possibilidade de beneficiários da Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores acederem a esta moratória.

Fruto da evolução da situação epidemiológica, foram sendo introduzidas alterações ao regime da moratória pública.

Em junho, é prorrogado o período de vigência da moratória pública até 31 de março de 2021, tendo-se fixado 30 de junho de 2020 como data-limite para que os clientes bancários pudessem solicitar a adesão a este regime¹⁴. Foi também alargado o universo de potenciais beneficiários, através da inclusão de novos tipos de contratos de crédito e da flexibilização dos requisitos de acesso.

No que respeita aos consumidores, passaram a estar abrangidos pelo regime da moratória pública, para além dos contratos de crédito para habitação própria permanente, outros contratos de crédito garantidos por hipoteca, os contratos de locação financeira de imóveis destinados à habitação e os contratos de crédito aos consumidores destinados a financiar a educação, incluindo a formação académica e profissional.

Tendo em conta que alguns destes contratos de crédito estavam abrangidos por moratórias privadas, o legislador estabeleceu um mecanismo que permitiu a sua migração para a moratória pública. Esta transferência ocorreu de forma automática nas situações em que os clientes bancários já se encontravam abrangidos pela moratória pública relativamente a contratos de crédito à habitação própria permanente celebrados junto da mesma instituição de crédito. Nas demais situações, a migração destes contratos para a moratória pública dependia da iniciativa dos mutuários, que, para o efeito, deveriam solicitar a migração junto das instituições mutuantes até 30 de junho de 2020, apresentando ainda documentação comprovativa da regularidade da sua situação junto da Autoridade Tributária e da Segurança Social.

12. Lei n.º 8/2020, de 10 de abril.

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

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

No que respeita às condições de acesso, passou a permitir-se que os requisitos relacionados com a quebra de rendimentos pudessem ser aferidos por referência aos membros do agregado familiar do mutuário. O regime da moratória pública passou também a estar acessível a cidadãos não residentes em Portugal, abrangendo assim os emigrantes.

Os requisitos de acesso foram novamente flexibilizados em julho¹⁵, passando a admitir-se, em determinadas circunstâncias, que clientes com dívidas perante a Autoridade Tributária ou a Segurança Social pudessem beneficiar desta moratória. Nesta alteração, estabeleceu-se o dia 30 de setembro de 2020 como nova data-limite para a adesão à moratória pública.

Em 29 de setembro, o legislador prolongou novamente a vigência da moratória pública até 30 de setembro de 2021, durante o qual os beneficiários já abrangidos pela moratória puderam beneficiar de uma suspensão do reembolso do capital dos respetivos créditos¹⁶. Esta prorrogação teve efeitos automáticos nas moratórias em curso, sem necessidade de intervenção dos clientes bancários.

Às empresas de setores especialmente afetados pela pandemia de COVID-19¹⁷ foi permitido que, durante este período, continuassem a beneficiar da modalidade de suspensão do reembolso de capital e de pagamento de juros. Foi-lhes ainda atribuída a possibilidade de beneficiarem da extensão da maturidade dos empréstimos por um período extraordinário de doze meses, para além do período de tempo em que esses empréstimos foram diferidos por força da aplicação da moratória pública.

Em dezembro de 2020, de modo a responder aos impactos trazidos pela segunda vaga da pandemia, o legislador nacional estabeleceu um novo período de adesão à moratória pública, entre 1 de janeiro e 31 de março de 2021¹⁸.

Durante este período, puderam aceder à moratória pública os clientes bancários que não beneficiaram de medidas de apoio (moratória pública e/ou moratórias privadas) ou que beneficiaram dessas medidas durante um período inferior a nove meses relativamente aos respetivos contratos de crédito.

Foi ainda estabelecido que estes contratos de crédito poderiam beneficiar da moratória pública até um limite de nove meses, tendo em consideração os períodos anteriores em que esses contratos estiveram abrangidos pela moratória pública ou por moratórias privadas. Assim, apesar do termo da vigência da moratória pública se encontrar estabelecido para 30 de setembro de 2021, alguns contratos de crédito podem beneficiar deste regime para além desta data, até atingirem o período máximo de nove meses. Por exemplo, se um cliente bancário, cujo contrato de crédito nunca beneficiou de medidas de apoio, tiver apresentado pedido de adesão no dia 31 de março de 2021, poderá beneficiar deste regime até 31 de dezembro de 2021.

As moratórias privadas não abrangeram contratos celebrados por empresas.

As moratórias privadas permitiram aos clientes bancários beneficiar de medidas de apoio relativamente a contratos que se encontravam excluídos do âmbito de aplicação da moratória pública (como, por exemplo, contratos de crédito pessoal ou automóvel), bem como nas situações em que os clientes bancários não preenchiam os requisitos de acesso à moratória pública¹⁹. Para aceder a estas

15. Lei n.º 27-A/2020 de 24 de julho.

16. Decreto-Lei n.º 78-A/2020, de 29 de setembro.

17. A lista de setores especialmente afetados pela pandemia de COVID-19 encontra-se anexa ao Decreto-Lei n.º 78-A/2020, de 29 de setembro e pode ser consultada em <https://dre.pt/application/file/a/144011044#page=7>.

18. Decreto-Lei n.º 107/2020, de 31 de dezembro.

19. Em especial, o requisito da regularidade da situação do cliente perante a Autoridade Tributária e Aduaneira e a Segurança Social.

medidas de apoio, os clientes bancários deviam apresentar o pedido de adesão junto das instituições mutuantes, acompanhado de declaração na qual asseguravam o cumprimento dos requisitos de acesso, sem que fosse necessário apresentar outra documentação comprovativa.

A APB promoveu duas moratórias privadas destinadas a contratos de crédito de consumidores, uma aplicável a contratos de crédito hipotecário²⁰ e outra a contratos de crédito não hipotecário²¹. Ao abrigo desta última, estavam abrangidos contratos de crédito ao consumo, com exceção do crédito concedido através da utilização de cartão de crédito. Estas moratórias foram disponibilizadas a partir de 16 de abril de 2020 e, inicialmente, foi fixado o dia 30 de junho de 2020 como data-limite para a adesão dos clientes bancários.

Na sequência da alteração da moratória pública, as moratórias privadas da APB permitiram também novas adesões entre 25 de julho e 30 de setembro de 2020.

A moratória da APB relativa crédito hipotecário, com um prazo inicial de aplicação até 30 de setembro de 2020, veio a ser prorrogada até 31 de março de 2021. No tocante à moratória relativa a crédito não hipotecário, a sua vigência depende do momento em que o cliente aderiu. Os clientes bancários que aderiram até 30 de junho de 2020 podem beneficiar dessa moratória por um período de doze meses. Nas adesões ocorridas após aquela data, a referida medida de apoio terá aplicação até 30 de junho de 2021.

Os clientes bancários voltaram a poder aderir às moratórias privadas da APB entre janeiro e março de 2021, relativamente a contratos de crédito que não haviam beneficiado de medidas de apoio por um período igual ou superior a nove meses. No caso dos clientes que solicitaram a adesão à moratória relativa a contratos de crédito hipotecário neste período, a medida foi aplicável até 31 de março de 2021 ou data anterior em que contrato atingiu o limite de nove meses de aplicação de moratórias. Os clientes que solicitaram a adesão à moratória privada relativa a contratos de crédito não hipotecário, beneficiam desta medida até 30 de junho de 2021 ou data anterior em que o contrato atinja o limite de nove meses de aplicação de moratórias.

A moratória privada da ASFAC entrou em vigor a 10 de abril de 2020 e permitiu adesões até 30 de junho de 2020. Era aplicável a contratos de crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e outros contratos não abrangidos pela moratória pública. O termo de vigência da moratória privada da ASFAC foi fixado para 30 de setembro de 2020²². Apesar disso, algumas das entidades que disponibilizaram esta moratória concordaram na sua prorrogação até 31 de dezembro de 2020²³.

20. Disponibilizaram a moratória privada da APB relativa a crédito hipotecário, as seguintes instituições: Abanca Corporación Bancaria, S. A. Sucursal em Portugal, Banco Activobank, S. A., Banco Atlântico Europa, S. A., Banco BIC Português, S. A., Banco BPI, S. A., Banco Comercial Português, S. A., Banco CTT, S. A., Banco de Investimento Global, S. A., Banco Invest, S. A., Banco L.J. Carregosa, S. A., Banco Primus, S. A., Banco Santander Totta, S. A., Bankinter, S. A. – Sucursal em Portugal, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Maфра, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L., Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo – Caixa Económica Bancária S. A., Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A., Caixa Geral de Depósitos, S. A., e Novo Banco, S. A.

21. Disponibilizaram a moratória privada da APB relativa a crédito não hipotecário, as seguintes instituições: Abanca Corporación Bancaria, S. A. Sucursal em Portugal, Banco Activobank, S. A., Banco Atlântico Europa, S. A., Banco BIC Português, S. A., Banco BPI, S. A., Banco Comercial Português, S. A., Banco de Investimento Global, S. A., Banco L.J. Carregosa, S. A., Banco Primus, S. A., Banco Santander Totta, S. A., Bankinter, S. A. – Sucursal em Portugal, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Maфра, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L., Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo – Caixa Económica Bancária S. A., Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A., Caixa Geral de Depósitos, S. A., Novo Banco, S. A., e Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S. A.

22. Disponibilizaram a moratória privada da ASFAC apenas até 30 de setembro de 2020, a 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S. A., o Banco BNP Paribas Personal Finance, S. A., a Cofidis, a FCA Capital Portugal, Instituição Financeira de Crédito, S. A., a Financeira El Corte Inglés Portugal, S. F. C., S. A., e a Oney Bank – Sucursal em Portugal.

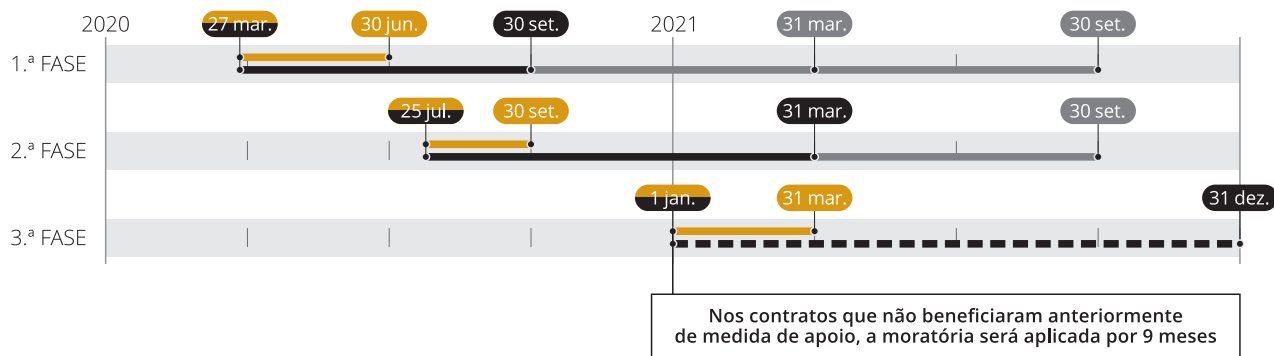
23. Disponibilizaram a moratória privada da ASFAC, até 31 de dezembro de 2020, as seguintes instituições: Abanca Servicios Financieros, E. F. C., S. A., Banco Credibom, S. A., Banco Invest, S. A., Banco Santander Consumer Portugal, S. A., Bankinter Consumer Finance, EFC, BBVA – Instituição Financeira de Crédito, S. A., Caixa Leasing e Factoring – Sociedade Financeira de Crédito, S. A., Montepio Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S. A., Unión de Créditos Inmobiliários, S. A., E. F. C. (Sucursal em Portugal), e Wizink Bank, S. A.

Moratórias de crédito 2020-21

Moratória pública

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

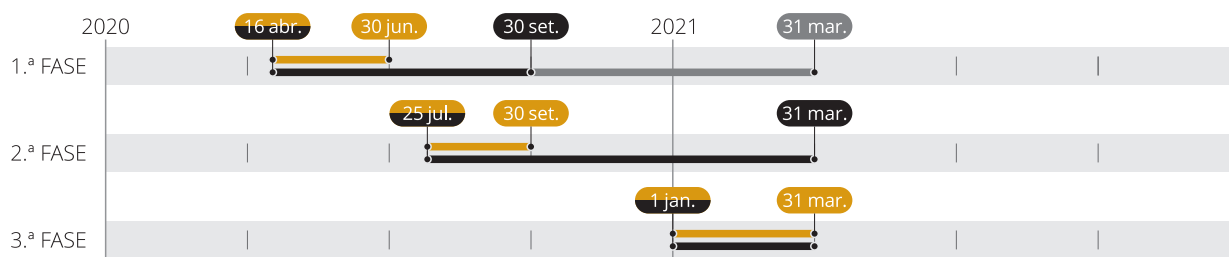
- Período de adesão pelo cliente bancário
- Período de vigência
- - - Período em que pode cessar a moratória
- Período de prorrogação da vigência



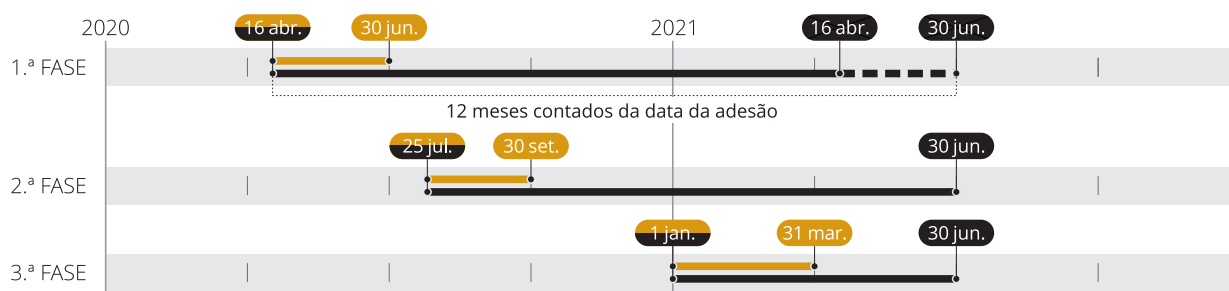
Moratória privada

Associação Portuguesa de Bancos (APB)

Crédito hipotecário a consumidores

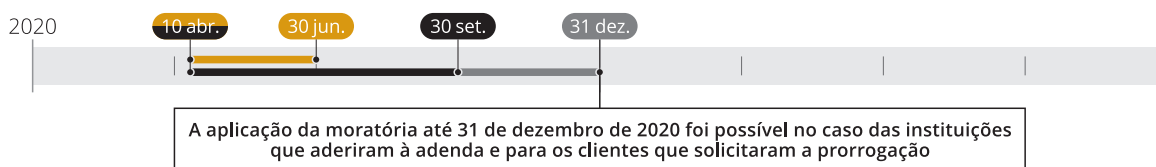


Crédito não hipotecário a consumidores



Moratória privada

Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC)



2.1.2 Adesão dos clientes bancários às moratórias de crédito

O Banco de Portugal acompanha a evolução das moratórias de crédito através do reporte regular de informação pelas instituições sobre os pedidos de adesão recebidos dos clientes bancários, os contratos abrangidos por moratórias de crédito e os pedidos recusados²⁴.

No final de março de 2021²⁵, encontravam-se a beneficiar de medidas de apoio previstas nas moratórias de crédito 501,6 mil contratos de crédito²⁶. Estes contratos abrangiam 383,8 mil devedores e um montante global de crédito de 41 851 milhões de euros, dos quais 40% relativos a empréstimos a particulares, correspondendo a 13,6% do respetivo *stock* de crédito²⁷.

A maioria dos contratos que estavam abrangidos por moratórias de crédito beneficiava da moratória pública (81%), estando em causa sobretudo contratos de crédito para habitação própria permanente e outros créditos hipotecários (57%) e contratos de crédito a empresas (43%).

Nas moratórias privadas, os contratos de crédito aos consumidores correspondiam a 73% dos créditos abrangidos por estas moratórias. Este tipo de crédito, com exceção do crédito pessoal com finalidade educação, não está abrangido pela moratória pública. No final de março de 2021, estavam também integrados, em moratórias privadas, contratos de crédito hipotecário, representando 27% do total de contratos abrangidos por este tipo de moratória.

Quadro I.2.1 • Moratórias de crédito | Posição em final de período | 2020 – março de 2021

	mar. 20	jun. 20	set. 20	dez. 20	mar. 21
Montante de crédito em moratória (milhões de euros)	3654	45 129	48 092	46 145	41 851
dos quais:					
Particulares	1369	20 262	21 078	20 066	16 915
Empresas e outros	2285	24 867	27 014	26 079	24 936
Montante de crédito em moratória em percentagem do total					
Crédito a particulares	1,1	16,6	17,1	16,2	13,6
Crédito a empresas	3,3	32,5	34,1	33,6	32,0
Devedores com crédito em moratória (milhares de devedores)	36,2	490,3	499,9	477,5	383,8
dos quais particulares	28,2	426,8	433,8	413,2	323,9
Contratos abrangidos por moratórias de crédito (milhares de contratos)	50,8	692,5	713,9	630,6	501,6
dos quais:					
Moratória pública	29,1	359,5	425,0	417,4	406,0
Crédito hipotecário	13,4	162,6	220,8	230,7	232,9
Crédito pessoal com finalidade educação	n.a.	n.a.	0,1	0,2	0,3
Crédito a empresas e outros	15,7	196,9	204,1	186,5	172,8
Moratórias privadas	21,7	333,0	288,9	213,2	95,6
Crédito aos consumidores	13,2	192,9	197,4	141,9	69,8
Crédito hipotecário	8,6	140,1	91,6	71,3	25,8

Fonte: Banco de Portugal.

24. Informação reportada ao abrigo das Instruções n.º 13/2020 e n.º 23/2020, bem como informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

25. Neste Capítulo, pela sua particular relevância, entendeu-se apresentar a informação mais atual e não limitada a 2020.

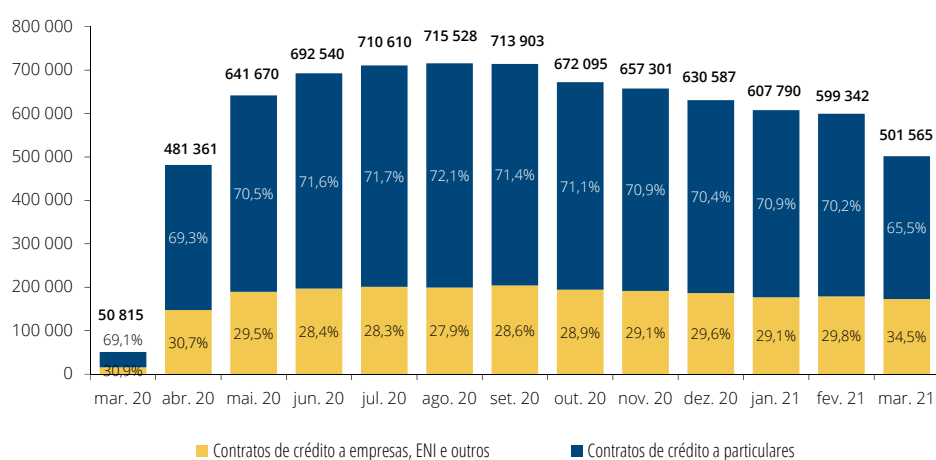
26. Dados sujeitos a revisões em função da conclusão dos processos de apreciação dos pedidos de adesão e da sua classificação e reporte por parte das instituições.

27. Empréstimos concedidos a clientes particulares, incluindo os empresários em nome individual e as instituições sem fins lucrativos ao serviço das famílias.

... A adesão às moratórias foi mais significativa nos meses de abril e maio de 2020.

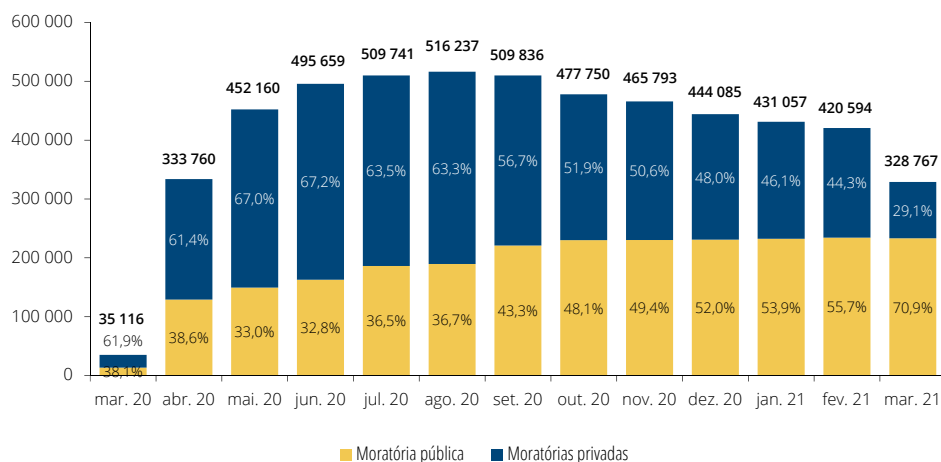
A partir de maio e até agosto de 2020, a adesão às moratórias registou apenas ligeiros incrementos, num contexto em que o final do prazo de aplicação que tinha sido definido inicialmente para a moratória pública era o mês de setembro. A descida do número de contratos a beneficiar da aplicação de medidas de apoio a partir de setembro coincide com o final do prazo previsto para a adesão à moratória pública e com o final da aplicação de moratórias privadas por parte de algumas das instituições de crédito, em particular no segmento do crédito aos consumidores.

Gráfico I.2.1 • Moratórias de crédito | Contratos de crédito abrangidos, por tipo de beneficiário | Posição em final de período | Março de 2020 a março de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.2.2 • Moratórias de crédito | Contratos de crédito a particulares abrangidos, por tipo de moratória | Posição em final de período | Março de 2020 a março de 2021



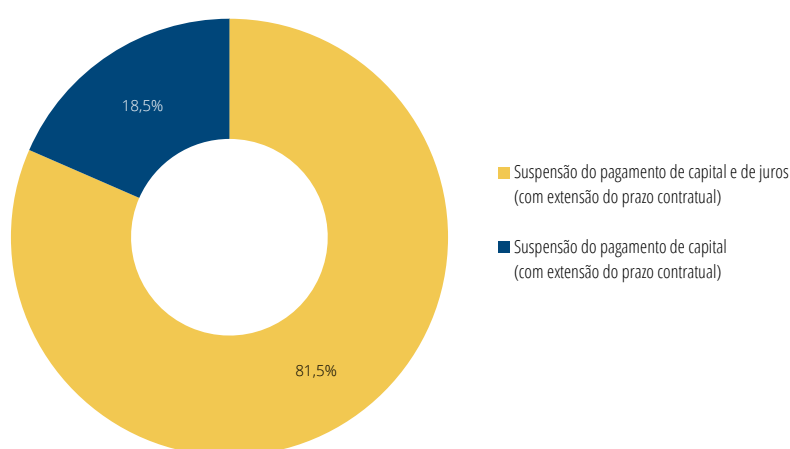
Fonte: Banco de Portugal.

Os contratos em moratória no final de março de 2021 tinham como beneficiários os particulares em 65,5% dos casos.

No que respeita às medidas de apoio, no âmbito da moratória pública, são aplicáveis (i) a proibição de revogação de linhas de crédito, (ii) a prorrogação da operação de crédito, (iii) a suspensão do pagamento de capital e de juros (com extensão do prazo contratual) e (iv) a suspensão do pagamento de capital (com extensão do prazo contratual).

De entre as medidas aplicáveis aos contratos de crédito celebrados com particulares, em dezembro de 2020, a suspensão do pagamento de capital e de juros era a medida mais frequentemente aplicada pelas instituições (81,5%), seguida pela suspensão apenas do pagamento de capital relativo à operação de crédito (18,5%).

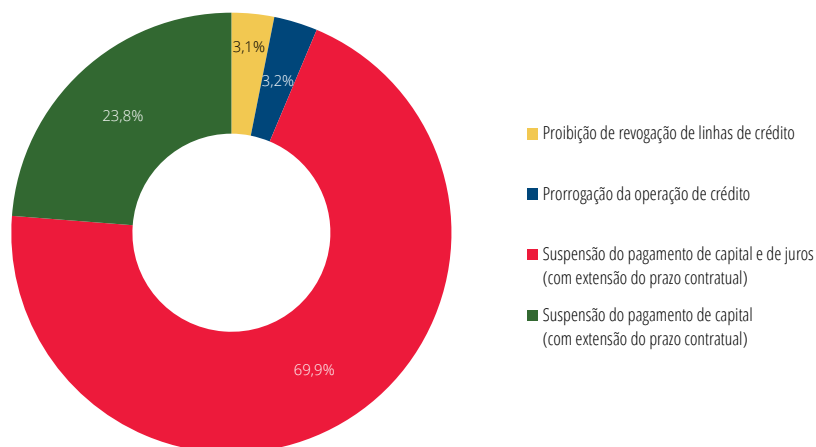
Gráfico I.2.3 • Moratória pública | Medidas de apoio aplicadas aos contratos com particulares | Dezembro de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

No caso das empresas, empresários em nome individual e outros beneficiários da moratória pública, a medida de apoio mais frequentemente aplicada era também a suspensão do pagamento de capital e juros (69,9%), seguida pela suspensão do pagamento de capital relativo à operação de crédito (23,8%). Em 3,2% dos casos, os contratos foram abrangidos pela prorrogação da operação de crédito e em 3,1% pela proibição de revogação de linhas de crédito.

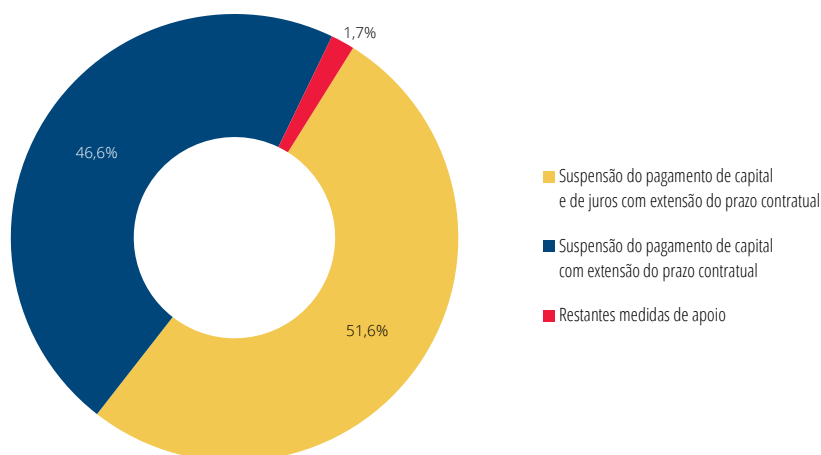
Gráfico I.2.4 • Moratória pública | Medidas de apoio aplicadas aos contratos com empresas, ENI e outros | Dezembro de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

No âmbito das moratórias privadas, as medidas de apoio aplicáveis eram a suspensão do pagamento de capital e de juros com ou sem extensão do prazo contratual, a suspensão do pagamento de capital com ou sem extensão do prazo contratual, a prorrogação da operação de crédito ou outras medidas definidas pela instituição de crédito. A carência de capital e de juros com extensão do prazo (51,6%) era a medida de apoio mais frequentemente aplicada em dezembro de 2020, seguida pela suspensão do pagamento de capital com extensão do prazo contratual (46,6%).

Gráfico I.2.5 • Moratórias privadas | Medidas de apoio aplicadas aos contratos | Dezembro de 2020



Fonte: Banco de Portugal.

2.1.3 Efeito sobre o incumprimento das famílias

Com a situação de pandemia de COVID-19, o risco de incumprimento dos contratos de crédito aumentou significativamente, em virtude da degradação das condições económico-financeiras das famílias, sendo necessária uma rápida adoção de medidas para facilitar o reembolso dos créditos.

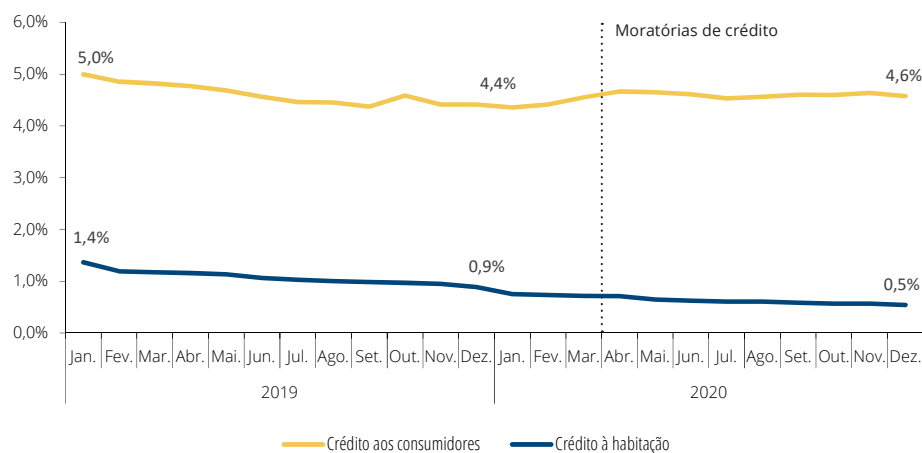
... O risco de incumprimento das famílias foi mitigado pela implementação das moratórias de crédito.

Em resultado dessas medidas, em 2020 não se assistiu a uma materialização do risco de incumprimento das famílias em contratos de crédito²⁸. O rácio entre o montante em incumprimento e o montante em dívida no crédito à habitação manteve a trajetória de diminuição apresentada em 2019. Este rácio apresentou uma evolução favorável no período marcado pela implementação das moratórias de crédito, tendo sido de 0,7% até abril de 2020, reduzindo-se para 0,6% entre maio e novembro e posteriormente para 0,5% em dezembro.

No crédito aos consumidores, o referido rácio passou de 4,4%, no final de 2019, para 4,6%, no final do primeiro semestre, de 2020, mantendo-se relativamente estável no resto do ano.

28. De acordo com os dados reportados pelas instituições à Central de Responsabilidades de Crédito, ao abrigo da Instrução n.º 17/2018.

Gráfico I.2.6 • Crédito à habitação e crédito aos consumidores | Rácio de empréstimos vencidos (montante) | 2020



Fonte: CRC do Banco de Portugal.

Os clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento das suas obrigações em contratos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores têm acesso a medidas para a prevenção e regularização de situações de incumprimento²⁹. As instituições mutuantes estão obrigadas a implementar procedimentos e medidas para acompanhar os clientes bancários em situação de risco de incumprimento, no âmbito de um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), e a negociar soluções de regularização com os clientes bancários que já entraram em incumprimento das suas obrigações contratuais, no âmbito do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

⋮ A evolução dos contratos integrados em PERSI confirma o efeito mitigador das moratórias.

O número de contratos de crédito à habitação e hipotecário integrados em PERSI aumentou em março e em abril de 2020³⁰. Verificou-se posteriormente uma diminuição no segundo semestre de 2020, período em que se registou uma média mensal de 2934 processos de PERSI iniciados, que compara com 6228 processos na primeira metade do ano. Esta evolução entende-se associada à implementação da moratória pública, que, desde o seu início abrangeu os contratos de crédito à habitação própria permanente, e que, a partir de junho, passou a abranger outros créditos hipotecários³¹.

O número de contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI também aumentou em março e em abril de 2020. A partir daí e até agosto, observou-se uma redução do número de contratos integrados em PERSI, passando de 64 210 processos integrados em abril para 45 168 em agosto. Esta evolução estará associada às moratórias privadas, que entraram em vigor a partir de meados de abril. Porém, esta trajetória foi interrompida a partir de setembro, num contexto em que algumas instituições com peso significativo no mercado deixaram de disponibilizar aos seus clientes a possibilidade de acesso a essas moratórias privadas³².

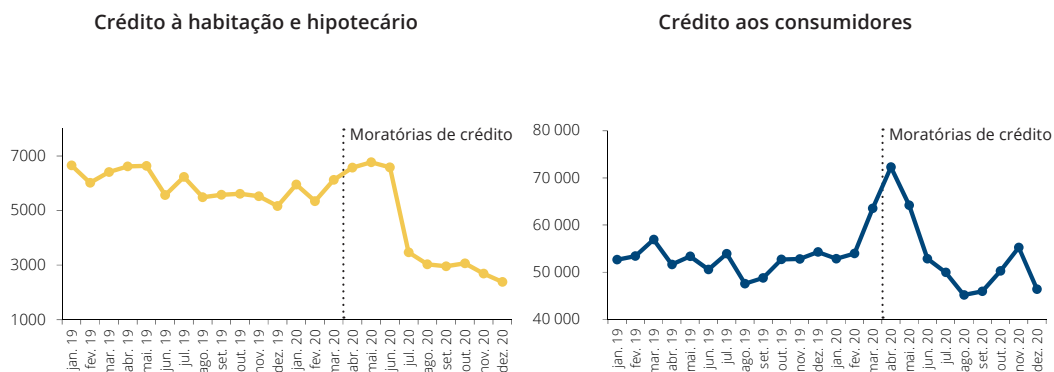
29. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

30. De acordo com os dados reportados pelas instituições ao Banco de Portugal, ao abrigo da Instrução n.º 44/2012.

31. A caracterização dos processos de PERSI relativos a crédito à habitação e hipotecário iniciados em 2020 é apresentada na secção III.6.2 deste relatório.

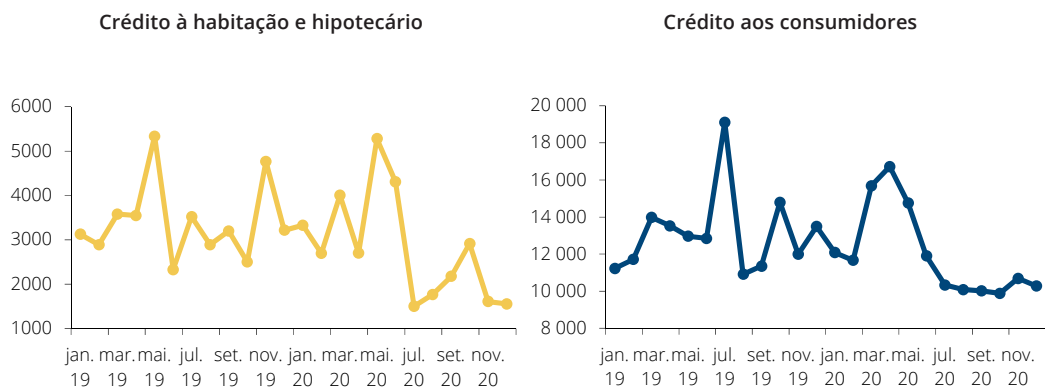
32. A caracterização dos processos de PERSI relativos a crédito aos consumidores iniciados em 2020 é apresentada na secção III.5.3 deste relatório.

Gráfico I.2.7 • Número de processos PERSI iniciados | 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.2.8 • Montante em incumprimento dos processos de PERSI iniciados (milhares de euros) | 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O montante em incumprimento dos contratos integrados no PERSI inclui as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.

2.2 Promoção dos pagamentos digitais

2.2.1 Medidas implementadas

A situação de pandemia acelerou a tendência de crescente utilização de canais digitais para a realização de pagamentos, estimulada pela inovação tecnológica e pelos reconhecidos benefícios de conveniência e rapidez que proporciona aos clientes bancários.

A EBA recomendou, em março de 2020, a adoção de medidas que incentivassem os pagamentos sem contacto (*contactless*) e os pagamentos remotos³³. Em particular, a EBA encorajou os prestadores de serviços de pagamento a permitirem pagamentos *contactless* até 50 euros por transação³⁴.

33. EBA Statement on consumer and payment issues in light of COVID19, disponível em https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/News%20and%20Press/Press%20Room/Press%20Releases/2020/EBA%20provides%20clarity%20to%20banks%20and%20consumers%20on%20the%20application%20of%20the%20prudential%20framework%20in%20light%20of%20COVID-19%20measures/Statement%20on%20consumer%20protection%20and%20payments%20in%20the%20COVID19%20crisis.pdf.

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

Nesse sentido, em 24 de março, o sistema bancário nacional, em articulação com o Banco de Portugal e a SIBS, alterou o montante máximo permitido para transações com cartão utilizando a tecnologia *contactless*, de 20 para 50 euros³⁵. Considerando a taxa de aceitação desta medida, a mesma foi tornada permanente a 13 de julho de 2020.

O legislador nacional adotou também medidas excepcionais e transitórias tendentes a promover a utilização dos instrumentos de pagamento eletrónicos³⁶.

Até 30 de junho, vigoraram limites ao comissionamento de operações com instrumentos de pagamento eletrónicos.

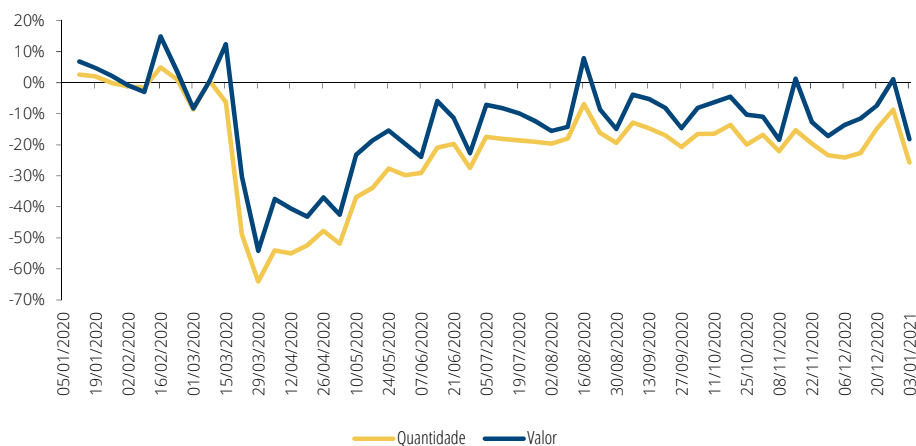
Foi suspensa a cobrança de qualquer comissão fixa por operação, proibiu-se o aumento das componentes variáveis das comissões por operação e foi vedada a cobrança de novas comissões, fixas ou variáveis, relativas à aceitação de operações de pagamento efetuadas em terminais de pagamento automático com cartões de pagamento físicos ou desmaterializados. Adicionalmente, os comerciantes que disponibilizassem terminais de pagamento automáticos não puderam recusar ou limitar a aceitação dos cartões para pagamento de quaisquer bens ou serviços, independentemente do valor da operação.

Os consumidores mais afetados pela crise pandémica³⁷ beneficiaram, também até 30 de junho de 2020, da suspensão de cobrança de comissões pela utilização e realização de operações de pagamento através dos canais digitais dos prestadores de serviços de pagamentos³⁸.

2.2.2 Alteração dos hábitos de pagamento

Os levantamentos em numerário diminuíram de forma muito significativa em março de 2020, mantendo-se, durante o resto do ano, quase sempre inferiores face ao período homólogo, em quantidade e em valor.

Gráfico I.2.9 • Levantamentos nacionais (TVH das operações) | dados diários agregados semanalmente | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

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

36. Decreto-Lei n.º 10-H/2020, de 26 de março.

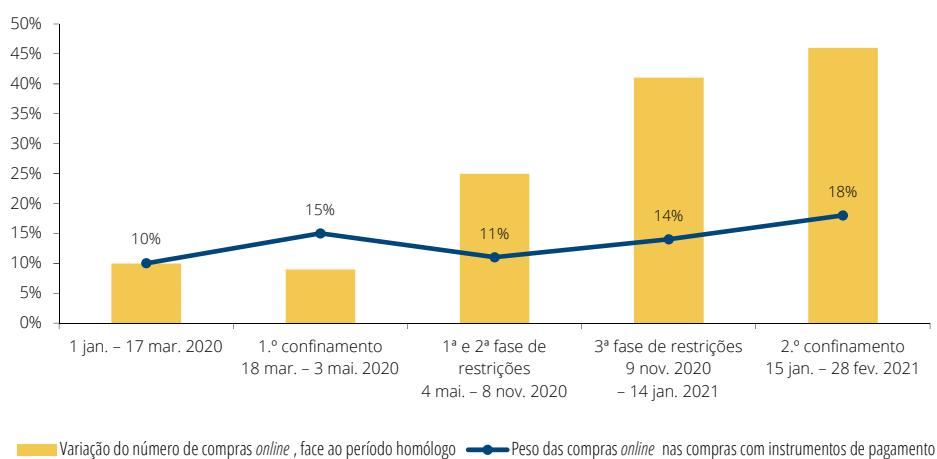
37. Pessoas (i) em situação de isolamento profilático ou de doença ou que prestavam assistência a filhos ou netos, (ii) colocadas em redução do período normal de trabalho ou em suspensão do contrato de trabalho, em virtude de crise empresarial, (iii) desempregadas, (iv) elegíveis para o apoio extraordinário à redução da atividade económica de trabalhador independente, (v) trabalhadoras de entidades cujo estabelecimento ou atividade foi objeto de encerramento determinado durante o período de estado de emergência.

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

Em contrapartida, verificou-se um aumento dos pagamentos *contactless*, quer em número (+162,8%), quer em valor (+271,4%), face a 2019. Aumentou também, em 23,6% face a 2019, o peso das compras realizadas com recurso a cartão *contactless* no total do número de compras efetuadas com cartão, a que correspondeu a um crescimento de 12,9% em valor.

Assistiu-se igualmente ao crescimento das compras *online* em 2020. As compras *online*, que se referem à aquisição de bens e serviços através da internet, atingiram um peso no total de compras efetuadas com recurso a instrumentos de pagamento eletrónico (incluindo cartões), superior ao observado no período pré-pandemia.

Gráfico I.2.10 • Evolução das compras *online* (TVH) e peso nas compras eletrónicas | 2020-2021



Fonte: SIBS.

3 Supervisão das instituições financeiras

3.1 Informação e assistência aos clientes

Foi avaliado o cumprimento pelas instituições dos deveres de informação e de assistência aos clientes sobre as condições de acesso e as características da moratória pública e das moratórias privadas³⁹.

..... A ação de inspeção ao cumprimento dos deveres de informação e de assistência relativos às moratórias de crédito nos sítios na internet abrangeu 99 instituições.

39. Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 23 de março, e Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020.

Nesta ação supervisiva, avaliou-se:

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

Verificou-se que todas as instituições prestavam informação na página de entrada dos seus sítios na internet sobre a moratória pública, em local de destaque.

Relativamente às moratórias privadas, observou-se que uma instituição não divulgava informação, ainda que tenha aderido à mesma, e que, outras duas instituições, não a apresentavam em local de destaque na página de entrada do respetivo sítio na internet.

- **A identificação clara da natureza da moratória**, pública ou privadas.

Verificou-se que todas as instituições apresentavam no seu sítio na internet a informação relativa às moratórias de crédito com clareza quanto à natureza da moratória.

- **O respeito pelos requisitos de informação sobre a moratória pública**, tendo sido analisado se estava a ser corretamente transmitida ao cliente bancário a informação sobre as operações abrangidas pela moratória, designadamente os potenciais beneficiários, os requisitos de elegibilidade, o processo e o prazo de adesão, as medidas abrangidas pela moratória, a sua duração e os impactos no valor da prestação e no prazo de reembolso do crédito.

Verificou-se o incumprimento de algum destes requisitos de informação em 92 instituições das 96 instituições obrigadas à prestação desta informação⁴⁰.

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

Verificou-se que 93 das 98 instituições registavam irregularidades no cumprimento integral dos requisitos de informação relativa às moratórias privadas.

- **A disponibilização de formulário de adesão às moratórias privadas**, tendo sido analisado se as instituições que aderiram a moratórias privadas disponibilizavam um formulário para adesão dos clientes bancários, com explicitação das medidas abrangidas e respetivo impacto e se lhe era permitido indicar as opções pretendidas.

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

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

Observou-se que 96 das 99 instituições disponibilizavam mecanismos para o esclarecimento de dúvidas sobre a aplicação das moratórias de crédito, enquanto três instituições não disponibilizavam qualquer apoio.

40. Três das instituições fiscalizadas não comercializavam produtos abrangidos pela moratória pública, nomeadamente crédito à habitação própria permanente, razão pela qual não apresentavam informação relativa a essa mesma moratória.

3.2 Migração dos clientes para a moratória pública

Foi monitorizado o cumprimento pelas instituições do dever de migração para a moratória pública dos contratos de crédito hipotecário e dos contratos de crédito aos consumidores com finalidade educação que se encontrassem abrangidos por moratórias privadas relativamente a clientes bancários que já beneficiassem da moratória pública⁴¹. As instituições estavam obrigadas a concretizar a migração automática desses contratos na moratória pública até 30 de junho de 2020.

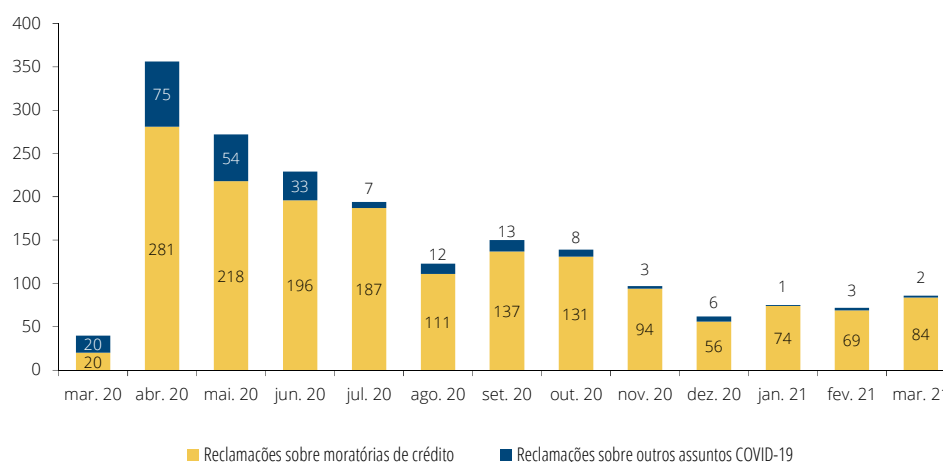
... O acompanhamento da migração automática de contratos de crédito integrados em moratórias privadas para a moratória pública abrangeu 106 instituições.

Foram emitidas determinações específicas dirigidas a seis instituições que não tinham assegurado a migração automática para a moratória pública dos contratos de crédito hipotecário e dos contratos de crédito aos consumidores com finalidade educação integrados em moratórias privadas, cujos mutuários já beneficiavam da moratória pública relativamente a outros contratos.

3.3 Reclamações dos clientes bancários

Foram recebidas 1895 reclamações associadas às medidas de mitigação dos efeitos da pandemia de COVID-19 (matérias COVID-19) nos mercados bancários de retalho, até março de 2021, que representaram 7,7% do total das reclamações recebidas no mesmo período. A maior parte foi apresentada em abril e maio de 2020, imediatamente após a entrada em vigor das moratórias de crédito, tendo-se registado um decréscimo gradual nos meses seguintes. Das reclamações relacionadas com a pandemia de COVID-19 entradas até março de 2021, 88% estava relacionada com a aplicação das moratórias de crédito.

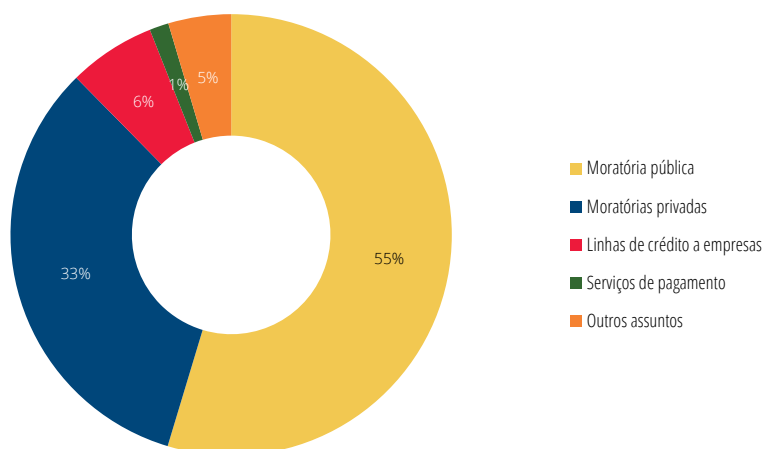
Gráfico I.3.1 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Evolução mensal | 2020 e 2021 (até março)



Fonte: Banco de Portugal.

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

Gráfico I.3.2 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Distribuição por matéria | 2020 e 2021 (até março)



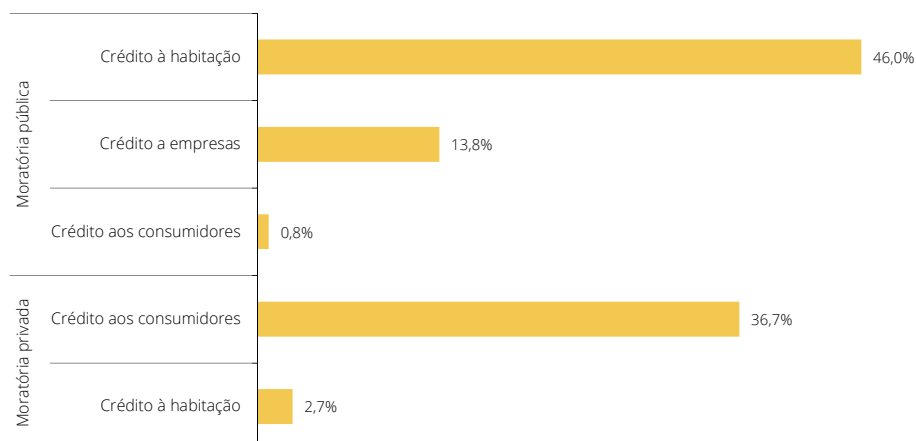
Fonte: Banco de Portugal.

As reclamações sobre a aplicação da **moratória pública** a contratos de **crédito à habitação**, que representaram 47,1% das reclamações sobre as moratórias de crédito recebidas até março de 2021, incidiram sobre (i) o não cumprimento, por parte das instituições de crédito, do prazo para aplicação da moratória, (ii) a recusa do acesso à moratória, nomeadamente com fundamento na existência de situações de incumprimento relativamente a outros contratos de crédito, (iii) a cobrança de prestações na pendência da moratória, (iv) a demora na alteração, a pedido dos clientes, da modalidade de suspensão (reembolso de capital ou suspensão do pagamento do capital e dos juros), e (v) a cessação dos efeitos da moratória.

Nas reclamações sobre a aplicação da **moratória pública** a contratos de **crédito a empresas**, que representaram 13,8% das reclamações sobre as moratórias de crédito, foram suscitadas questões sobre (i) os procedimentos e requisitos de acesso à moratória, (ii) o atraso na implementação da moratória, (iii) os efeitos da moratória no plano de pagamento do contrato de crédito, (iv) a aplicação, pelas instituições de crédito, das medidas de apoio solicitadas, e (v) a recusa do acesso à moratória, designadamente com base no tipo de contrato celebrado com o cliente bancário.

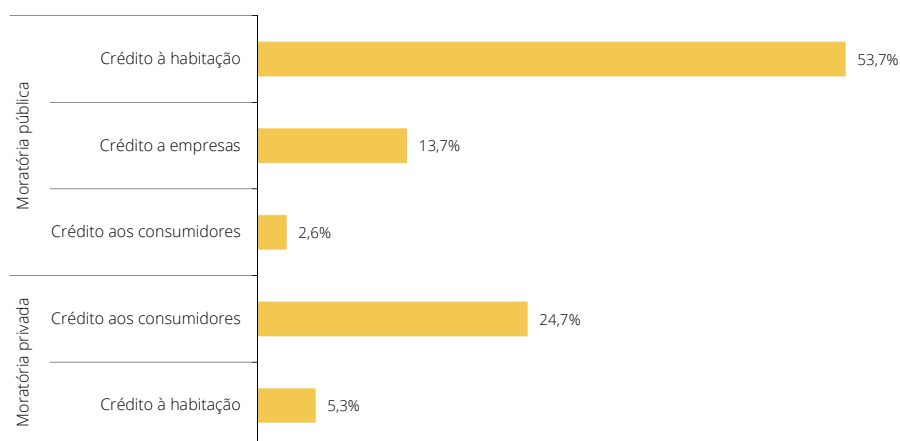
As reclamações sobre a aplicação das **moratórias privadas** a contratos de **crédito aos consumidores**, que representaram 35% das reclamações sobre moratórias, incidiram, sobre (i) o âmbito de aplicação das moratórias privadas, (ii) a ausência de resposta, por parte das instituições de crédito, aos pedidos de acesso a moratória privada, (iii) a recusa no acesso a moratória privada, (iv) os procedimentos adotados pelas instituições de crédito perante o risco de incumprimento por parte do cliente bancário ou de incumprimento efetivo deste, nas situações em que o contrato não foi integrado em moratória privada, e (v) o impacto da cessação da moratória privada no valor das prestações.

Gráfico I.3.3 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.3.4 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | 2021 (até março)



Fonte: Banco de Portugal.

Nas reclamações sobre **linhas de crédito de apoio à atividade empresarial no âmbito da pandemia de COVID-19**, que representaram 6% das reclamações sobre medidas de mitigação da **pandemia de COVID-19 nos mercados bancários de retalho**, suscitaram-se questões sobre (i) as exigências impostas para o acesso a estas linhas de crédito, nomeadamente, o número e o tipo de documentos requeridos, as taxas de juro praticadas e a necessidade de não ter incumprido contratos de crédito em momento prévio, (ii) a alegada morosidade na condução dos processos e (iii) a recusa de concessão do crédito, por não preenchimento dos requisitos estabelecidos ou por constrangimentos no acesso ao financiamento disponibilizado através destas linhas.

Nas reclamações sobre **serviços de pagamento**, que representaram 1% das reclamações sobre **matérias relacionadas com as medidas de mitigação da pandemia de COVID-19 nos mercados bancários de retalho**, destacam-se as matérias relacionadas com (i) o âmbito de aplicação da suspensão de cobrança de comissões pela utilização e a realização de operações de pagamento através de canais digitais, (ii) o âmbito de aplicação das restrições às comissões cobradas aos beneficiários de operações de pagamento por cada operação de pagamento com cartão efetuada em terminais de pagamento automático e (iii) a recusa de aplicação dos referidos regimes excecionais.

Das 1391 reclamações encerradas até ao final de março, em cerca de 55% dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal e em 45% dos casos não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada.

3.4 Correção de irregularidades e sancionamento

Foram dirigidas 284 determinações específicas a 100 instituições, na sequência das ações de fiscalização que incidiram sobre as moratórias de crédito.

... A maioria das determinações específicas visou a correção de irregularidades relacionadas com a prestação de informação aos clientes bancários sobre a moratória pública.

Quadro I.3.1 • Moratórias de crédito | Determinações específicas | 2020 e 2021 (até março)

Matéria	Número	Instituições abrangidas
Informação sobre a moratória pública	176	92
Informação sobre as moratórias privadas	93	93
Dever de assistência	3	3
Divulgação das moratórias	3	3
Formulário de adesão a moratórias privadas	3	3
Migração automática de contratos de crédito para a moratória pública	6	6
Total	284	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: Em 2020, foram dirigidas determinações específicas a 100 instituições. A Caixa Central – Caixa Central do Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

As determinações específicas exigiram às instituições o cumprimento dos seguintes deveres:

- **A divulgação de informação sobre a moratória pública**, tendo sido exigido a 92 instituições que prestassem aos seus clientes informação adequada e completa sobre as regras aplicáveis a essa moratória⁴².
- **A divulgação de informação sobre as moratórias privadas**, tendo sido exigido a 93 instituições que prestassem aos seus clientes informação adequada e completa sobre as regras aplicáveis a essa moratória⁴³.
- **O dever de assistência aos clientes sobre as moratórias**, tendo sido exigido a três instituições que assegurassem o esclarecimento de dúvidas, colocadas pelos clientes, mediante a disponibilização, em local fácil e permanentemente acessível, designadamente no respetivo sítio na internet, de uma secção de perguntas frequentes sobre a aplicação da moratória pública e das moratórias privadas a que tenham aderido⁴⁴.

42. Artigos 3.º e 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020.

43. Artigos 3.º e 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020.

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

- A divulgação de informação sobre as moratórias em local de destaque, tendo sido exigido a três instituições que disponibilizassem essa informação em local de destaque na página de entrada dos seus sítios na internet, bem como no *homebanking* e nas aplicações móveis, quando fosse o caso⁴⁵.
- A disponibilização de formulário de adesão a moratórias privadas, tendo sido exigido a três instituições aderentes que disponibilizassem um formulário para a adesão dos seus clientes com a informação relevante, permitindo que os clientes indiquem as opções pretendidas⁴⁶.
- A migração automática de contratos de crédito integrados em moratórias privadas para a moratória pública⁴⁷, tendo sido exigido a seis instituições que efetuassem a migração automática para a moratória pública de contratos de crédito hipotecário e de contratos de crédito aos consumidores com finalidade educação integrados em moratória privada, nas situações aplicáveis.

Até ao final do primeiro trimestre de 2021, o Banco de Portugal instaurou dez processos de contraordenação a sete instituições sobre a aplicação das moratórias de crédito.

Quadro I.3.2 • Moratórias de crédito | Processos de contraordenação instaurados | 2020 e 2021 (até março)

Matéria	Número	Instituições abrangidas
Moratórias de crédito	10	7

Fonte: Banco de Portugal.

Os processos de contraordenação instaurados em matéria de moratórias de crédito incluem irregularidades detetadas em 69 reclamações.

Verificou-se o incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições devem implementar a moratória pública no prazo máximo de cinco dias úteis após a receção da declaração de adesão e dos documentos comprovativos do preenchimento das respetivas condições de acesso, com efeitos à data da entrega da declaração (67 reclamações)⁴⁸.
- As instituições devem observar um prazo máximo de três dias úteis para recusa de aplicação da moratória pública, mediante o envio de comunicação através do mesmo meio utilizado pelo beneficiário para apresentação da declaração de acesso (duas reclamações)⁴⁹.

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

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

47. Artigo 5.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 26/2020, de 16 de junho.

48. Artigo 5.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

49. Artigo 5.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

4 Promoção da informação dos clientes bancários

4.1 Divulgação das medidas de mitigação

O Portal do Cliente Bancário (PCB) foi o principal instrumento utilizado para difusão das medidas implementadas para mitigar os efeitos da pandemia de COVID-19 no âmbito dos mercados bancários de retalho. As condições de acesso e as características das moratórias de crédito foram uma prioridade na informação divulgada.

Figura I.4.1 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre as moratórias de crédito



Fonte: Banco de Portugal (<https://www.bportugal.pt/comunicado/covid-19-medidas-de-protecao-dos-creditos-das-familias-e-das-empresas-foram-prolongadas>).

Figura I.4.2 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador sobre as moratórias de crédito



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/covid-19-saiba-que-informacao-instituicoes-de-credito-lhe-devem-prestar-sobre-moratorias>).

Foram disponibilizadas respostas a perguntas frequentes (FAQ) sobre as moratórias de crédito, tendo por base as principais dúvidas apresentadas nos pedidos de informação dirigidos pelos clientes bancários ao Banco de Portugal.

O PCB divulgou também recomendações aos clientes bancários, instando a que privilegiassem os pagamentos com cartões *contactless* nas compras quotidianas em detrimento dos pagamentos em numerário.

Figura I.4.3 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre os cartões de pagamento



Fonte: Banco de Portugal (<https://www.bportugal.pt/comunicado/covid-19-comerciantes-obrigados-aceitar-cartoes-de-pagamento-independentemente-do-valor>).

Figura I.4.4 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre os pagamentos sem contacto

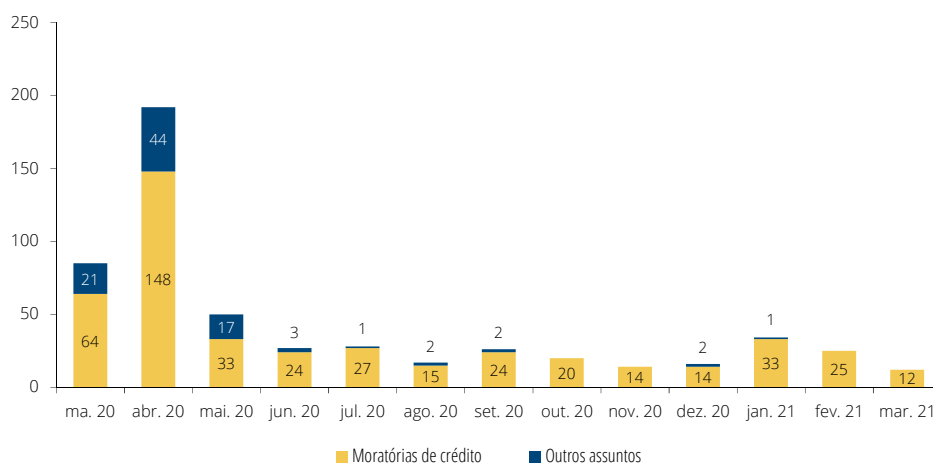


Fonte: Banco de Portugal (<https://www.bportugal.pt/comunicado/privilegie-pagamentos-sem-contacto-sao-comodos-e-seguros>).

4.2 Resposta a pedidos de informação

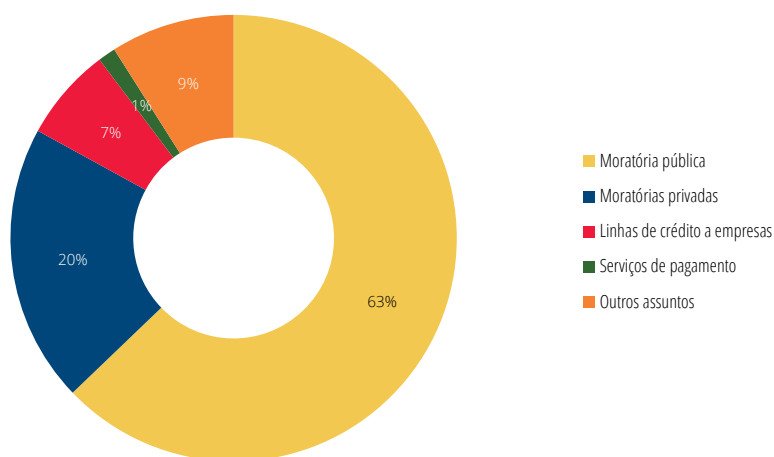
Foram recebidos, até ao final do primeiro trimestre de 2021, 546 pedidos de informação de clientes bancários sobre matérias associadas às medidas de mitigação da pandemia COVID-19, que representaram 12,3% do total de pedidos de informação recebidos neste período. Os pedidos de informação incidiram mais frequentemente sobre matérias associadas às moratórias de crédito (83%), tendo sido recebidos maioritariamente em março e abril de 2020. Nos meses seguintes, observou-se uma diminuição gradual dos pedidos de informação sobre estas matérias.

Gráfico I.4.1 • Pedidos de informação dos clientes sobre matérias COVID-19 | 2020 e 2021 (até março)



Fonte: Banco de Portugal.

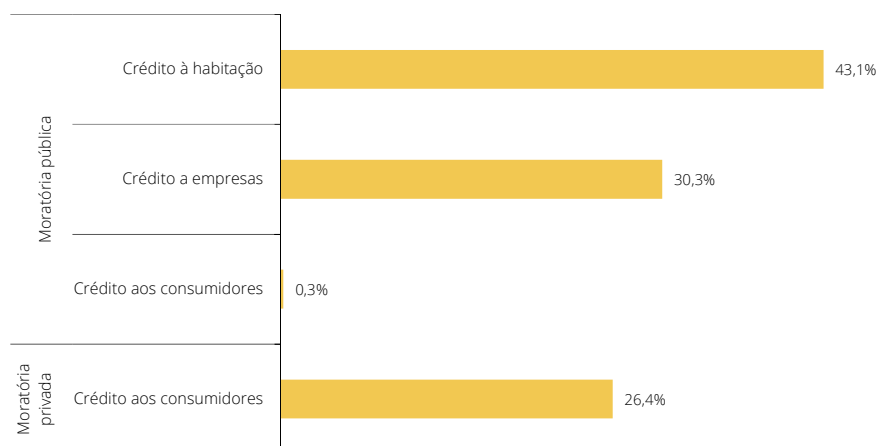
Gráfico I.4.2 • Pedidos de informação sobre matérias COVID-19, por matéria | 2020 e 2021 (até março)



Fonte: Banco de Portugal.

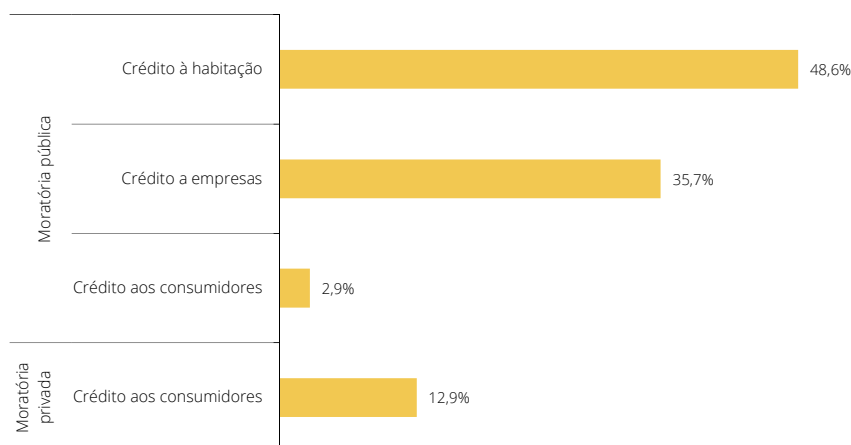
Neste período, nos pedidos de informação que incidiram sobre a moratória pública, destacam-se as questões referentes a crédito à habitação e a crédito a empresas, que representaram, respetivamente, 44% e 31% do total dos pedidos de informação recebidos sobre as moratórias de crédito. Os pedidos de informação referentes a crédito aos consumidores no âmbito da moratória privada representaram 24% do total dos pedidos de informação sobre moratórias.

Gráfico I.4.3 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por matéria | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.4.4 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por matéria | 2021 (até março)



Fonte: Banco de Portugal.

Nos pedidos de informação relativos à aplicação da moratória pública a crédito a contratos de **crédito à habitação**, assinalam-se as exposições referentes referentes (i) aos requisitos de acesso e aos procedimentos necessários para a aplicação da moratória pública, (ii) aos contratos de crédito abrangidos, (iii) ao prazo para as instituições responderem ao pedido de adesão, (iv) ao impacto da moratória no capital e nos juros devidos, e (v) à recusa de acesso ao regime de moratória, em particular com fundamento na existência de situações de incumprimento.

Os pedidos de informação relativos à aplicação da moratória pública a contratos de **crédito a empresas** incidiram, sobre (i) os contratos de crédito abrangidos, tipologia e data de celebração dos mesmos, (ii) os requisitos de acesso e os procedimentos necessários para aplicação da moratória pública, (iii) o prazo de implementação da moratória pública, (iv) o impacto da moratória pública nos contratos de crédito, nomeadamente na extensão da maturidade destes contratos, e (v) a recusa do acesso à moratória pública, em especial com base na existência de situações de incumprimento.

Nos pedidos de informação sobre a aplicação de moratórias privadas a contratos de **crédito aos consumidores** suscitaram-se questões sobre (i) a não aplicação da moratória pública aos contratos de crédito aos consumidores, (ii) os requisitos de acesso e os procedimentos necessários para a aplicação das moratórias privadas, (iii) os efeitos da aplicação destas moratórias nos contratos de crédito, (iv) a demora na aplicação das moratórias privadas, e (v) a vigência das moratórias privadas, em especial, sobre a prorrogação das mesmas.

II Evolução do quadro regulatório

- 1 Novos direitos no crédito à habitação e hipotecário
- 2 Novos direitos no crédito aos consumidores
- 3 Novos serviços na conta de serviços mínimos bancários
- 4 Comissões limitadas nas aplicações de pagamento operadas por terceiros
- 5 Regulação da comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais
- 6 Novas regras na avaliação da solvabilidade dos clientes bancários
- 7 Boas práticas na governação e monitorização de produtos bancários

O quadro regulatório dos mercados bancários de retalho sofreu importantes desenvolvimentos no decurso de 2020.

Além das medidas adotadas para mitigar o impacto da pandemia de COVID-19, foram introduzidas alterações que reforçaram os direitos do cliente bancário.

Para além das medidas adotadas para responder aos desafios colocados pela pandemia de COVID-19¹, foram introduzidas alterações no quadro regulatório que se traduziram no reforço dos direitos dos clientes bancários.

O legislador nacional atribuiu novos direitos aos clientes bancários no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, do crédito aos consumidores, da conta de serviços mínimos bancários e do comissio-namento das aplicações de pagamento operadas por terceiros. Estas alterações, promovidas pela Assembleia da República e publicadas em agosto de 2020, só produziram efeitos em 2021.

O Banco de Portugal emitiu um conjunto de recomendações a observar pelas instituições na comercialização de produtos e serviços bancários através desses canais. Estas recomendações concretizam as obrigações das instituições no que respeita à disponibilização de procedimentos de segurança e ao cumprimento de deveres de informação e de assistência, procurando mitigar os riscos e estimular a confiança na realização de transações nos canais digitais.

A Autoridade Bancária Europeia (EBA) emitiu Orientações que concretizam os requisitos que as instituições devem observar na avaliação de solvabilidade dos clientes bancários e no acompanhamento de situações de risco de incumprimento. Paralelamente, a EBA, na sequência da avaliação que efetuou à implementação das Orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho, divulgou um conjunto de boas práticas que as instituições devem ter em conta na criação e comercialização de produtos e serviços bancários de retalho.

1 Novos direitos no crédito à habitação e hipotecário

O regime do crédito à habitação e hipotecário conheceu alterações significativas com impacto a partir de 1 de janeiro de 2021².

No crédito à habitação e hipotecário, algumas comissões passaram a estar proibidas e foi facilitada a abertura de conta de depósito à ordem em instituição diferente da instituição mutuante.

A instituição de crédito mutuante deixou de poder exigir que a conta de depósito à ordem associada ao contrato de crédito esteja nela domiciliada.

1. O Capítulo I do presente relatório contém informação detalhada sobre as iniciativas adotadas para mitigar os efeitos da pandemia de COVID-19 nos mercados bancários de retalho.

2. Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto.

As instituições passaram a ter de disponibilizar, gratuitamente, um documento que permita ao consumidor efetuar o distrato da hipoteca, no prazo máximo de 14 dias úteis após o termo do contrato de crédito.

A cobrança de comissões pela emissão de declarações de dívida ou de qualquer outra declaração emitida com o mesmo propósito, desde que tenha por finalidade o acesso do cliente a apoios ou prestações sociais e serviços públicos, passou também a estar proibida. Esta proibição aplica-se, todavia, até ao limite de seis declarações por ano. A emissão de outras declarações fica sujeita à cobrança da comissão aplicável nos termos do preçário em vigor.

Nos contratos de crédito celebrados após 1 de janeiro de 2021, as instituições deixaram de poder cobrar comissões associadas ao processamento das prestações, sempre que este seja realizado pela própria instituição ou por entidade com esta relacionada.

Na aplicação destas novas regras, o Banco de Portugal destaca que:

- A possibilidade de o consumidor optar pela abertura de conta de depósito à ordem junto de outra instituição, que não a instituição mutuante, aplica-se no âmbito da celebração de contratos de crédito após 1 de janeiro de 2021, bem como na renegociação de contratos de crédito celebrados em momento anterior.
- As instituições mutuantes podem propor aos clientes bancários a abertura de conta de depósito à ordem como venda associada facultativa ao contrato de crédito à habitação e hipotecário.
- A proibição de cobrança de comissões sobre o processamento das prestações abrange as situações em que é a instituição mutuante a processar as prestações mediante débito em conta de depósito à ordem domiciliada nessa instituição, mas também situações em que há entidades terceiras envolvidas no processamento das prestações (por exemplo, através de débito direto em conta domiciliada noutra instituição de crédito que não a mutuante), independentemente de existir relação societária entre essas entidades e a instituição mutuante.

2 Novos direitos no crédito aos consumidores

O quadro normativo aplicável ao crédito aos consumidores também conheceu importantes alterações, que entraram em vigor em 1 de janeiro de 2021³.

⋮ **No crédito aos consumidores, foi proibida a cobrança de algumas comissões.**

As instituições deixaram de poder cobrar qualquer comissão pela renegociação das condições do contrato de crédito, independentemente do contrato se encontrar ou não numa situação de risco de incumprimento ou de mora.

Sempre que existam garantias reais associadas ao contrato de crédito aos consumidores, as instituições passaram a estar obrigadas a disponibilizar um documento que permita ao consumidor promover a extinção dessa garantia real. Esse documento deve ser emitido, de forma gratuita, no prazo máximo de 14 dias úteis contados a partir da data de extinção do contrato de crédito.

3. Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto.

As instituições passaram a estar proibidas de cobrar, também em relação a contratos de crédito aos consumidores, comissões pela emissão de declarações de dívida ou de qualquer outra declaração com o mesmo propósito, desde que estas tenham por finalidade o acesso do consumidor a apoios ou prestações sociais e serviços públicos. Esta proibição está limitada a seis declarações por ano, além das quais pode ser exigida a comissão aplicável nos termos do preçário em vigor.

Nos contratos de crédito celebrados a partir de 1 de janeiro de 2021, as instituições passaram a não poder cobrar comissões sobre o processamento das prestações, sempre que este seja realizado pela própria instituição ou por entidade com esta relacionada.

Na aplicação destas novas regras, o Banco de Portugal destaca que:

- A proibição de cobrança de comissões pela renegociação das condições do crédito engloba a alteração de cláusulas contratuais, relativas ou não à revisão de condições financeiras.
- A proibição de cobrança de comissões sobre o processamento das prestações abrange as situações em que é a instituição mutuante a processar as prestações mediante débito em conta de depósito à ordem domiciliada nessa instituição, mas também situações em que há entidades terceiras envolvidas no processamento das prestações (por exemplo, através de débito direto em conta domiciliada noutra instituição de crédito que não a mutuante), independentemente de existir relação societária entre essas entidades e a instituição mutuante.

3 Novos serviços na conta de serviços mínimos bancários

As regras aplicáveis à conta de serviços mínimos bancários (SMB) sofreram modificações⁴ a partir de 1 de janeiro de 2021.

⋮ A conta de SMB passou a ter mais serviços associados.

O titular de uma conta de SMB passou a poder efetuar cinco transferências por mês, com o limite de 30 euros por operação, através de aplicações de pagamento operadas por terceiros. O custo destas transferências considera-se incluído na comissão da conta de SMB.

Na aplicação destas novas regras, o Banco de Portugal destaca que:

- O titular de uma conta de SMB, depois de efetuar cinco transferências de 30 euros através de aplicação de pagamento operada por terceiro, poderá ainda realizar sem custos, no decurso do mesmo mês, até mais 25 transferências, com o limite de 30 euros por operação e de 150 euros de montante total transferido. Só se ultrapassar qualquer um destes limites é que lhe poderá ser cobrada uma comissão pela operação em causa. Beneficia, assim, das regras gerais aplicáveis ao comissionamento destas operações de pagamento⁵.

4. Lei n.º 44/2020, de 19 de agosto.

5. Ponto 4 deste Capítulo (Comissões limitadas nas aplicações de pagamento operadas por terceiros).

4 Comissões limitadas nas aplicações de pagamento operadas por terceiros

Foram definidas regras para o comissionamento das operações realizadas através de aplicações de pagamento operadas por terceiros⁶, que se encontram em vigor desde 1 de janeiro de 2021.

... O legislador limitou a cobrança de comissões na utilização de aplicações de pagamento.

As comissões pela realização de operações – tais como levantamento de fundos, pagamentos de serviços ou transferências – em ou através de aplicações de pagamento operadas por entidades terceiras (por exemplo, MBWay, ApplePay, GooglePay, SamsungPay e similares) passaram a estar condicionadas. As instituições estão proibidas de cobrar comissões por operações que não excedam 30 euros por operação, 150 euros transferidos através da aplicação durante um mês ou 25 transferências realizadas num mês.

Caso um dos limites indicados anteriormente seja ultrapassado, as instituições podem cobrar uma comissão por cada operação realizada. No entanto, o valor dessa comissão não pode ser superior a 0,2% sobre o valor da operação, se for efetuada com cartão de débito, ou 0,3% sobre o valor da operação, quando seja utilizado cartão de crédito.

Na aplicação destas novas regras, o Banco de Portugal destaca que:

- O conceito de “aplicação de pagamento operada por terceiro” abrange as aplicações de pagamento que permitam a realização de, pelo menos, uma das seguintes operações: (a) a transferência imediata, para um aderente à mesma solução, de fundos depositados na conta ou cartão de pagamento; (b) a receção imediata de fundos transferidos, por um ordenante aderente à mesma solução, para conta ou cartão de pagamento; (c) a realização de pagamentos em sítio da internet ou em loja de comerciantes aderentes à mesma solução; (d) a emissão de cartões virtuais para compras seguras em sítios da internet e a emissão de códigos para levantamento de numerário, pelo próprio ou por pessoa autorizada, em caixas automáticas da rede multibanco.
- O limite estabelecido para a proibição de cobrança de comissões em função do montante da operação (30 euros por operação) é aplicável a todas as operações realizadas através de aplicação de pagamento operada por terceiro, com exceção daquelas em que, independentemente do seu montante, não é legalmente admissível a cobrança de comissões.
- No caso das transferências realizadas através de aplicação de pagamento operada por terceiro, os limites definidos para a proibição de cobrança de comissões (30 euros por operação, 150 euros transferidos durante um mês e 25 transferências realizadas num mês) são alternativos entre si. Por exemplo, as instituições podem cobrar uma comissão pela realização de uma transferência no valor de 31 euros através de aplicação de pagamento operada por terceiro, mas não podem cobrar qualquer comissão a um cliente bancário que efetue 25 transferências de 6 euros num mês através dessa mesma aplicação.

6. Lei n.º 53/2020, de 26 de agosto.

- O legislador estabelece um princípio de equiparação entre comissões cobradas no âmbito de operações idênticas realizadas em aplicações de pagamento operadas pelas próprias instituições e aplicações de pagamento operadas por terceiros, com duas salvaguardas. As instituições podem estabelecer isenções no âmbito das operações realizadas através das aplicações de pagamento que são por si operadas, bem como definir comissões diferenciadas (nomeadamente, fixando comissões mais elevadas para as operações realizadas através de aplicações de pagamento operadas por terceiros), desde que essas comissões sejam proporcionais e visem “prevenir riscos específicos e para salvaguardar a estabilidade financeira e operacional dos serviços de pagamento”.

5 Regulação da comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais

O Banco de Portugal divulgou, em julho de 2020, um conjunto de boas práticas que as instituições devem observar na comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais (*online* e *mobile*)⁷, concretizando a forma como as instituições devem dar cumprimento às obrigações a que estão sujeitas nesse contexto.

Publicadas na sequência de recomendações da EBA (*Opinion of the European Banking Authority on disclosure to consumers of banking services through digital means under Directive 2002/65/EC*)⁸, as recomendações tiveram em consideração a reflexão que o Banco de Portugal tem desenvolvido desde 2015, e a experiência obtida na fiscalização da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho nos canais digitais, nomeadamente no âmbito dos produtos de crédito aos consumidores. Beneficiaram ainda dos contributos recebidos na consulta pública, que decorreu entre os dias 16 de março e 30 de abril de 2020, e dos ensinamentos da economia comportamental.

As recomendações visam assegurar que é disponibilizada ao cliente bancário informação sobre as características dos produtos e serviços, de forma completa e adequada, quando da contratação nos canais digitais.

Ao longo de todo o processo de contratação, as instituições devem usar uma linguagem simples, com frases curtas e diretas, e utilizar elementos gráficos, como o tamanho de letra e a cor, sem comprometer a legibilidade e a compreensão da informação. Os clientes bancários devem poder alterar o tamanho de letra definido por defeito. A utilização de hiperligações não pode fragmentar a informação. As instituições, quando optem por utilizar uma marca, devem sempre identificar, com destaque similar, a instituição responsável pelo produto ou serviço.

As características fundamentais do produto ou serviço bancários devem ser apresentadas, nas várias fases de contratação, de forma destacada, mediante a utilização de caracteres de maior dimensão, caixas informativas, *pop-ups*, simulações, súmulas ou outros meios similares. Não são permitidas

7. Carta Circular n.º CC/2020/00000044, de 8 de julho de 2020 (Cf. https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/cartas-circulares/418406653_5.docx.pdf).

8. Cf. <https://www.eba.europa.eu/eba-publishes-opinion-disclosure-consumers-buying-financial-services-through-digital-channels>.

opções selecionadas por defeito ou elementos gráficos, como o tamanho de letra, a cor, os ícones e as imagens, que induzam o cliente a escolher determinada opção. Os clientes devem percorrer (*scroll down*) toda a informação constante dos documentos de informação obrigatórios e ter a possibilidade de esclarecer dúvidas sobre o processo de contratação e o produto ou serviço em causa, designadamente, através de linha de atendimento, *chatbot*, perguntas frequentes ou vídeos explicativos. Os clientes devem ainda poder exercer o direito de livre revogação do contrato e o direito ao reembolso antecipado através de um espaço dedicado e facilmente acessível na plataforma de comercialização do produto.

6 Novas regras na avaliação da solvabilidade dos clientes bancários

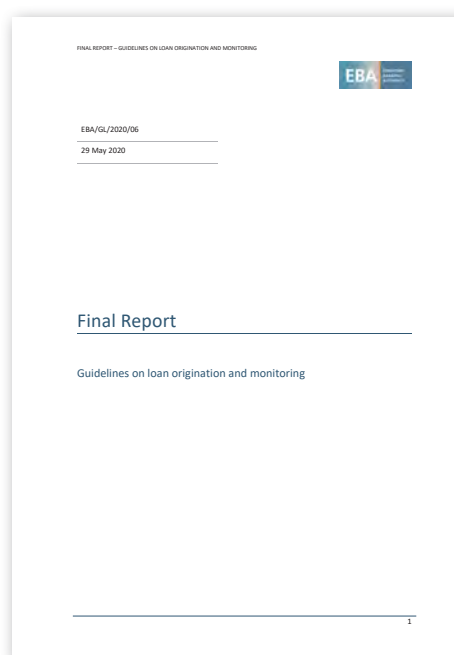
As instituições estão obrigadas a cumprir as “Orientações sobre a concessão e monitorização de empréstimos” emitidas pela EBA⁹, a partir de 30 de junho de 2021.

As instituições devem prestar particular atenção à concessão responsável de crédito e ao acompanhamento adequado dos clientes bancários em risco de incumprimento.

As políticas e procedimentos de risco de crédito das instituições devem estabelecer critérios para identificar, avaliar, monitorizar e mitigar esse risco. As instituições devem também adotar um tratamento justo dos mutuários que se encontrem em dificuldades económicas e assegurar que os critérios de concessão de crédito não geram situações de sobre-endividamento para os mutuários e as suas famílias.

As instituições devem dispor de informações e dados suficientes, precisos e atualizados que lhes permitam avaliar a solvabilidade e o perfil de risco do mutuário antes de celebrarem um contrato de crédito. Nesse sentido, devem recolher informação, entre outros aspetos, sobre a finalidade do empréstimo, a situação profissional do potencial mutuário, a fonte dos respetivos rendimentos, a composição do seu agregado familiar, os compromissos financeiros que detém junto de outras instituições, outras despesas regulares e a existência de garantias. A informação deve ser obtida junto de fontes fidedignas,

Figura II.6.1 • Orientações sobre a concessão e monitorização de empréstimos



Fonte: EBA (https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring/884283/EBA%20GL%202020%2006%20Final%20Report%20on%20GL%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring.pdf).

9. Cf. EBA/GL/2020/06.

incluindo junto do próprio cliente bancário, ou com recurso a bases de dados, de acordo com as normas legais aplicáveis. Tratando-se de um contrato de crédito que envolva a prestação de garantias por parte de terceiros, as instituições deverão também assegurar que dispõem de informação suficiente e necessária sobre a situação financeira desses terceiros.

Na avaliação da solvabilidade, as instituições devem atender, em primeira linha, aos rendimentos regulares dos clientes bancários. Caso os potenciais mutuários exerçam atividade profissional por conta própria ou tenham rendimentos sazonais ou outros rendimentos variáveis, as instituições devem adotar diligências adicionais para avaliar a sua capacidade de reembolso do empréstimo, como efetuar consultas e tomar medidas razoáveis para verificar as informações relativas à fonte da capacidade de reembolso. As instituições não devem assentar a avaliação de solvabilidade numa expectativa de aumento do rendimento do potencial mutuário.

Como parte integrante do processo de avaliação da solvabilidade, as instituições devem realizar “análises de sensibilidade” que considerem cenários futuros potencialmente adversos (incluindo aumentos da taxa de juro ou uma redução do nível de rendimentos). Por exemplo, no âmbito da celebração de contratos de crédito à habitação, caso o prazo do contrato de crédito ultrapasse a idade de reforma prevista do mutuário, as instituições deverão prestar particular atenção ao impacto dessa circunstância na capacidade do cliente para continuar a cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito.

Os procedimentos e requisitos previstos nas Orientações em matéria de avaliação da solvabilidade dos clientes bancários já se encontram, em grande medida, incorporados no quadro normativo em vigor. As normas nacionais vigentes já preveem, nomeadamente, que, em momento anterior à concessão de um crédito ou ao aumento do montante total de um crédito já contratado, a instituição de crédito deve avaliar a capacidade do cliente bancário para cumprir as obrigações que pretende assumir através da contratação do crédito, estabelecendo os procedimentos e os critérios que as instituições devem observar nessa avaliação¹⁰. A obrigação de as instituições acompanharem, de modo sistemático, a execução dos contratos de crédito, de modo a identificar tempestivamente indícios de dificuldades no cumprimento das obrigações decorrentes daqueles contratos por parte dos respetivos mutuários também já se encontra prevista¹¹.

⋮ A utilização de modelos automatizados na avaliação da solvabilidade obedece a um conjunto de regras.

As instituições utilizam, cada vez mais, modelos automatizados para a avaliação da solvabilidade dos clientes e para a tomada de decisões em matéria de crédito, construídos com recurso a tecnologia que tem por base mecanismos de inteligência artificial. Caso utilizem esses modelos, as instituições devem definir políticas e procedimentos internos que garantam a qualidade dos dados recolhidos junto dos clientes e que assegurem a avaliação regular do desempenho do modelo de avaliação utilizado.

O cliente não deve ficar sujeito a uma decisão de crédito tomada exclusivamente com base nesses modelos, devendo estar salvaguardado, em qualquer circunstância, o direito de obter intervenção humana, manifestar o seu ponto de vista ou contestar a decisão.

10. O dever de avaliação da solvabilidade do cliente é objeto de regras específicas no âmbito da concessão dos contratos de crédito à habitação e outros créditos garantidos por hipoteca ou garantia equivalente regulados pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, e dos contratos de crédito aos consumidores regulados pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, com exceção das ultrapassagens de crédito. O Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2017 e as recomendações emitidas em julho de 2020 pelo Banco de Portugal, através da Carta Circular n.º CC/2020/00000044, também contêm disposições sobre a observância deste dever.

11. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

As instituições devem informar os clientes sobre a utilização de modelos automatizados de avaliação da solvabilidade no âmbito da celebração de contratos de crédito nos canais digitais. O cliente bancário tem o direito de contestar o resultado da avaliação da solvabilidade obtida com base em processos de decisão exclusivamente automatizados, podendo exigir a intervenção de colaboradores da instituição na ponderação da respetiva capacidade de cumprir as obrigações que pretende assumir através da contratação do crédito¹².

7 Boas práticas na governação e monitorização de produtos bancários

A EBA publicou o “*Second EBA Report on the Application of the Guidelines on Product Oversight and Governance (POG) Arrangements*”, na sequência de exercício de convergência de supervisão sobre a implementação das Orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho¹³.

Conclui-se neste relatório que a aplicação destas Orientações varia significativamente consoante a dimensão das instituições, entre os Estados-Membros e também entre as instituições dentro do mesmo Estado-Membro.

As instituições devem adotar um conjunto de boas práticas identificado no relatório.

As instituições devem ponderar diferentes critérios na definição do que se entende por um produto novo ou significativamente alterado. Entre outros aspetos, as instituições devem verificar se foi incluído um novo segmento de clientes no mercado-alvo, se foram alteradas características substanciais do produto que modificam o seu perfil de risco na perspetiva do cliente ou aumentam a sua complexidade, se ocorreram alterações nas condições de venda (por exemplo, com a introdução de um novo canal de distribuição) ou se as normas legais ou regulamentares aplicáveis ao produto foram alteradas. Devem ainda estabelecer critérios que permitam uma delimitação negativa destes conceitos, especificando fatores que não determinam a qualificação de um produto como sendo novo ou significativamente alterado.

Figura II.7.1 • *Second EBA Report on the Application of the Guidelines on Product Oversight and Governance (POG) Arrangements*



Fonte: EBA (https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2020/935640/Second%20EBA%20report%20on%20the%20application%20of%20the%20POG%20guidelines%20arrangements.pdf).

12. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE.

13. Orientações em vigor desde 2017 e disponíveis para consulta em: https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2020/935640/Second%20EBA%20report%20on%20the%20application%20of%20the%20POG%20guidelines%20arrangements.pdf.

Na definição do mercado-alvo para cada produto ou serviço, as instituições devem utilizar critérios que permitam uma adequada segmentação dos clientes, de modo a assegurar que o produto é apropriado aos interesses, objetivos e características do público-alvo. As características de natureza demográfica, o nível de tolerância ao risco e de literacia financeira, bem como as características do produto, incluindo a sua complexidade e nível de risco para os clientes, são alguns dos critérios que devem ser utilizados para este efeito.

Relativamente à realização de testes para aferir da adequação do produto às necessidades, aos interesses e às características dos clientes abrangidos pelo público-alvo, as instituições devem considerar o impacto de vários cenários possíveis e da utilização de vários canais para a distribuição do produto.

Na avaliação da adequação dos canais de distribuição de um determinado produto ou serviço ao respetivo público-alvo, as instituições devem ponderar, entre outros fatores, as necessidades, o nível de literacia financeira e a capacidade financeira dos clientes que integram aquele público-alvo.

As instituições responsáveis pela criação do produto ou serviço bancário de retalho devem assegurar que os distribuidores desses produtos (por exemplo, agentes de instituições de pagamento, intermediários de crédito) disponibilizam formação adequada aos respetivos trabalhadores. A formação em causa é essencial para garantir que o produto ou serviço em causa só é comercializado junto de clientes que integram o público-alvo, que as características do produto ou serviço não são alteradas no decurso do processo de comercialização e que só é facultada aos clientes documentação sobre o produto ou serviço que foi aprovada pela instituição responsável pela sua criação.



III Supervisão das instituições financeiras

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

A atuação das instituições na comercialização na de produtos e serviços bancários de retalho é fiscalizada através da análise de reportes, da realização de ações de inspeção e da apreciação de reclamações dos clientes bancários. Sempre que deteta incumprimentos dos deveres a que as instituições estão obrigadas, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas a exigir a sua correção e instaura processos de contraordenação.

1 Serviços mínimos bancários

1.1 Evolução do número de contas de SMB

A 31 de dezembro de 2020, existiam 129 586 contas de SMB¹, mais 25 958 contas do que no final de 2019.

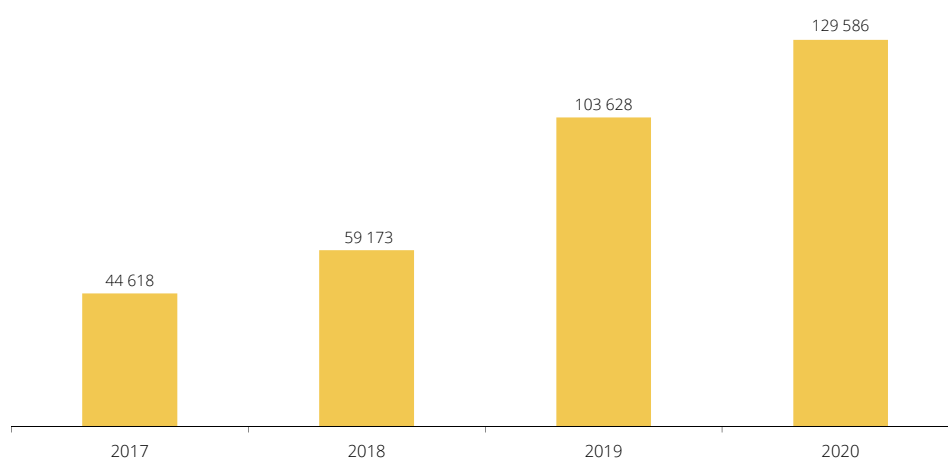
⋮ **Aumentou em 25% o número de contas de SMB.**

Foram constituídas 30 073 contas de SMB, das quais 22 479 resultaram da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente na instituição numa conta de SMB e 7594 da abertura de nova conta de SMB.

⋮ **Cerca de 75% das contas de SMB resultaram da conversão de conta de depósito.**

Foram encerradas 4115 contas de SMB. Destas contas, 3263 (79,3%) foram encerradas por iniciativa do cliente e 852 por iniciativa da instituição de crédito (20,7%). Os motivos que levaram ao encerramento da conta de SMB pela instituição deveram-se, sobretudo, à detenção pelo titular de outras contas de depósito à ordem, à inexistência de movimentos na conta nos últimos 24 meses ou ao facto de o titular ter deixado de ser residente legal na União Europeia².

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

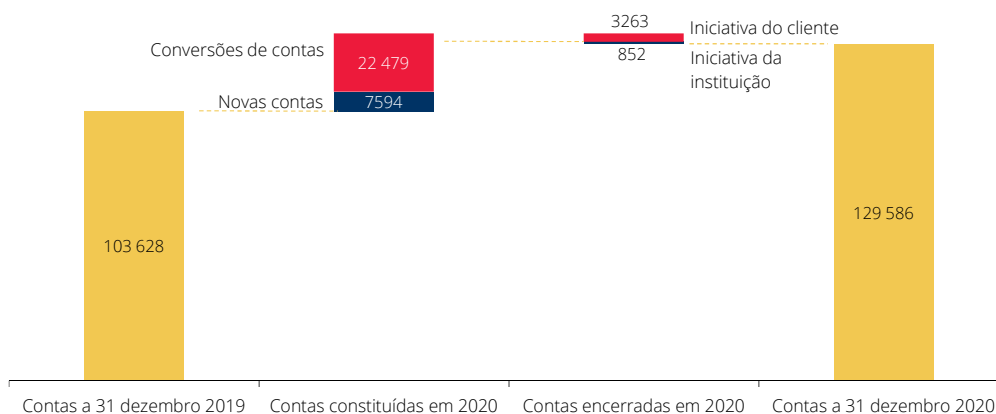


Fonte: Banco de Portugal.

1. Equivalente a 0,91% do número total de contas de depósito à ordem ativas nas instituições, tituladas por pessoas singulares e por pessoas coletivas.

2. Estes motivos de encerramento encontram-se previstos, respetivamente, nas alíneas b), d) e e) do n.º 1, do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000.

Gráfico III.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Qualquer pessoa singular pode aceder à conta de SMB se não for titular de outra conta de depósito à ordem. Contudo, existem exceções:

- i) Uma pessoa singular que detenha outras contas de depósito à ordem pode ser contitular de uma conta de SMB com uma pessoa com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% que não tenha outras contas.

Foram abertas 1425 (4,7%) contas de SMB com estas características e, no final do ano, existiam 5714 contas de SMB contituladas por detentores de outras contas à ordem (4,4% do total);

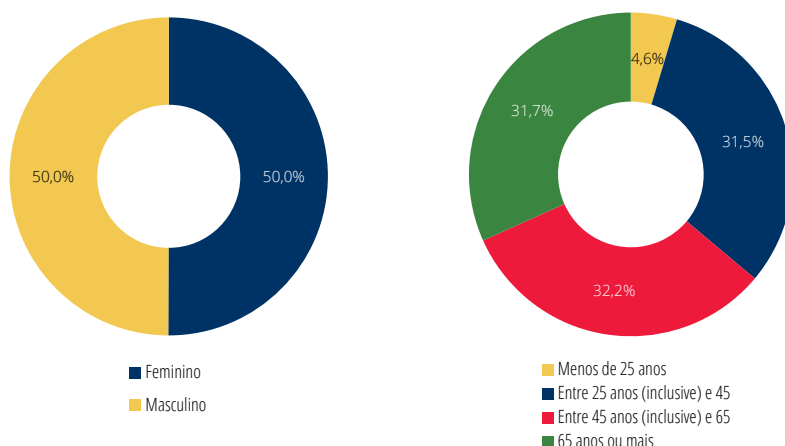
- ii) A pessoa que já seja contitular de uma conta de SMB com uma pessoa com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% pode aceder individualmente a uma conta de SMB, se não tiver outras contas de depósito à ordem.

Foram constituídas 214 contas de SMB com estas características e, no final do ano, existiam 1524 contas de SMB em que os clientes eram titulares de outra conta de SMB (1,2% do total).

Nas 30 073 contas constituídas em 2020, verificou-se uma distribuição equitativa entre clientes do género masculino e feminino (50%, em ambos os casos).

Em 2020, 32,2% das contas foram abertas por pessoas com idades compreendidas entre os 45 e 65 anos e 31,7% foram abertas por pessoas com 65 anos ou mais. Em 31,5% dos casos, os primeiros titulares tinham idade igual ou superior a 25 anos e inferior a 45 anos e as contas de SMB abertas por jovens com idade inferior a 25 anos representaram 4,6% do total de contas constituídas.

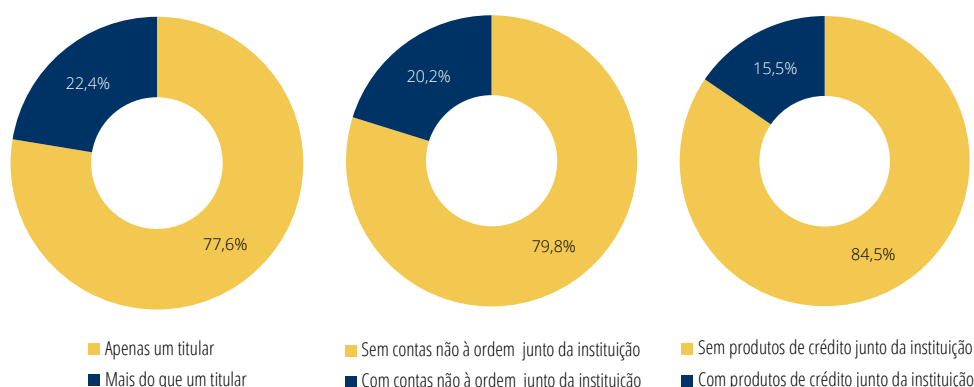
Gráfico III.1.3 • SMB | Caraterização das contas constituídas, por género e idade | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Das 129 586 contas de SMB existentes no final de 2020, 77,6% tinham apenas um titular (80,1% em 2019). No final de 2020, 79,8% das contas de SMB pertenciam a titulares que não detinham contas de depósito a prazo na instituição (78,9% em 2019) e 84,5% eram tituladas por clientes que não detinham produtos de crédito junto da instituição (85,1% em 2019).

Gráfico III.1.4 • SMB | Caraterização das contas e dos seus titulares | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Cerca de 90% das contas de SMB existentes no final de 2020 estavam domiciliadas em cinco instituições.

Quadro III.1.1 • SMB | Número de contas, por instituição | 2020

Instituição	Porcentagem
A	42,8%
B	19,0%
C	10,8%
D	10,0%
E	7,5%
Restantes instituições	9,9%
Total	100,0%

Fonte: Banco de Portugal.

No final de 2020, três instituições isentavam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos nas contas de SMB: o Banco Activobank, S. A., o Banco Atlântico Europa, S. A. e o Banco CTT, S. A. As restantes instituições cobravam o valor inferior à comissão máxima de 4,38 euros equivalente a 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS) em 2020.

O regime jurídico que enquadra a conta de SMB teve alterações recentes, que poderão ser consultadas no Capítulo II deste relatório.

1.2 Ações de inspeção

A atuação inspetiva incidu sobre o cumprimento dos deveres de divulgação de informação e as práticas de comercialização da conta de SMB por parte das instituições de crédito.

... A comercialização da conta de SMB manteve-se como uma
... prioridade na atuação inspetiva.

1.2.1 Divulgação da conta de SMB

As instituições devem incluir menção à possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem em conta de SMB no primeiro extrato emitido em cada ano civil e disponibilizar aos seus clientes, em conjunto com esse primeiro extrato, um documento informativo sobre a conta de SMB.

... A ação de inspeção sobre a divulgação da conta de SMB abrangeu
... as 104 instituições que a comercializam.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- **A informação no extrato da conta de depósito à ordem sobre a possibilidade de conversão em conta de SMB**, tendo solicitado às instituições a remessa de cópia de extratos de conta enviados a clientes e a informação sobre o canal utilizado para o seu envio: correio, correio eletrónico, disponibilização no *homebanking* ou através de *apps*.

Identificaram-se cinco instituições que não prestaram a informação exigida a todos os clientes e também que não observaram o tamanho de letra mínimo exigido na informação prestada no extrato.

- **O envio do documento informativo sobre a conta de SMB**, tendo solicitado às instituições comprovativo da remessa desse documento em conjunto com o primeiro extrato da conta de depósito à ordem. Apurou-se que três instituições não remeteram o documento informativo sobre a conta de SMB a alguns dos seus clientes e que o documento informativo disponibilizado por duas instituições não observava o modelo definido por diploma regulamentar.

1.2.2 Comercialização da conta de SMB

As práticas de comercialização da conta de SMB, foram analisadas junto de 80 instituições de crédito.

... A ação de inspeção sobre as práticas de comercialização da conta
... de SMB abrangeu 80 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- **As condições de acesso à conta de SMB**, tendo analisado os procedimentos internos de cada instituição.

Foram detetadas nas 80 instituições situações em que a abertura de conta de SMB ou a conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB foi recusada com fundamento em motivos não previstos na lei e em que não foi assegurada a comunicação formal aos clientes sobre o motivo para a recusa de acesso à conta de SMB.

- **O limite máximo de comissões e encargos**, tendo sido avaliado se todas as instituições cumpriam o limite máximo definido na lei.

Foram detetadas nas 80 instituições situações de cobrança indevida de comissões pela utilização de serviços incluídos na conta de SMB, como sejam a disponibilização de cartão de débito, levantamentos de numerário ao balcão ou depósitos de moeda metálica.

- **As características do cartão de débito**, tendo sido analisada a parametrização do cartão de débito associado à conta de SMB, designadamente, a possibilidade da sua utilização no estrangeiro e em operações *off-line*. Também se avaliou se os cartões de débito associados a contas de SMB apresentavam características mais restritivas do que os cartões de débito disponibilizados fora deste regime.

Não foram detetadas situações de incumprimento em nenhuma das 80 instituições.

- **As características da conta**, tendo sido avaliado o acesso do titular da conta de SMB a outros produtos e serviços financeiros.

Foram detetadas nas 80 instituições situações em que foi recusado o acesso de titulares de conta de SMB a outros produtos e serviços financeiros, com fundamento na titularidade dessa conta, nomeadamente, a contratação de cartão de crédito e utilização de MBway.

- **A existência de ultrapassagens de crédito**, tendo sido verificada a observância pelas instituições da regra legal que impede a ultrapassagem de crédito em contas de SMB, salvo quando a mesma tenha origem na utilização do cartão de débito.

Foram detetadas nas 80 instituições situações de ocorrência de ultrapassagens de crédito para além das que resultam das utilizações de cartão de débito em situações de *off-line*.

- **O encerramento de conta por iniciativa da instituição**, tendo-se analisado os fundamentos apresentados pelas instituições para o encerramento de contas de SMB e a produção de efeitos do encerramento 60 dias após a data da comunicação ao cliente.

Foram detetadas nas 80 instituições situações de contas de SMB encerradas antes de decorrido o prazo de 60 dias após a comunicação ao cliente desse encerramento.

- **O reporte de informação ao Banco de Portugal** para verificação da fiabilidade da informação remetida no âmbito da Instrução n.º 15/2018.

Foram detetadas nas 80 instituições incorreções no reporte ao Banco de Portugal, nomeadamente sobre a iniciativa e motivos de encerramento da conta de SMB.

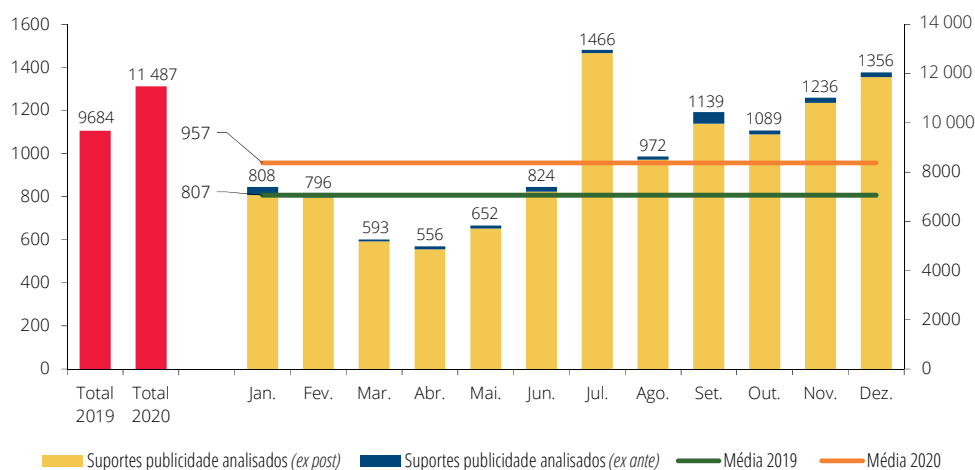
2 Publicidade

2.1 Suportes analisados

Foram fiscalizados 11 487 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e institucional, divulgados por 60 instituições. Destes suportes, 11 224 (98%) foram analisados após a sua divulgação pública (*ex post*), 146 corresponderam a pedidos de parecer prévio apresentados pelas instituições (*ex ante*) e 117 respeitaram a campanhas de depósitos estruturados, sujeitas por lei a aprovação prévia.

... O número de suportes de publicidade difundidos pelas instituições aumentou 18,6%.

Gráfico III.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Os valores totais por ano devem ser lidos na escala da direita e os valores mensais na escala da esquerda.

A maioria dos suportes envolveu produtos de crédito aos consumidores (74%), com destaque para o cartão de crédito (53%), que apresentou um aumento (mais 26%) face a 2019.

... A publicidade a cartões de crédito foi a que mais contribuiu para o aumento dos suportes difundidos.

Cresceu também o número de suportes de publicidade a crédito a empresas (mais 56%), a serviços de pagamentos (mais 51%) e a depósitos simples (mais 83%).

A publicidade de carácter institucional representou 10% do número total de suportes analisados, registando um crescimento de 22% em relação a 2019.

Do total de suportes analisados em 2020, 596 (5,2%) diziam respeito a produtos e serviços comercializados através de canais digitais, divulgados por 10 instituições, referindo-se a maioria a serviços de pagamento (38%) e a produtos de crédito pessoal (21%).

Quadro III.2.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2019-2020

Âmbito	2019		2020		Δ
	Número	Peso	Número	Peso	
Produtos e serviços	8706	89,9%	10 297	89,6%	18,3%
Crédito aos consumidores	7332	75,7%	8515	74,1%	16,1%
Cartão de crédito	4867	50,3%	6134	53,4%	26,0%
Crédito pessoal	1872	19,3%	1588	13,8%	-15,2%
Crédito automóvel	523	5,4%	632	5,5%	20,8%
Linha de crédito	44	0,5%	102	0,9%	131,8%
Facilidades de descoberto e contas correntes	26	0,3%	59	0,5%	126,9%
Serviços de pagamento	319	3,3%	483	4,2%	51,4%
Multiproduto ^(a)	333	3,4%	383	3,3%	15,0%
Depósitos bancários	250	2,6%	338	2,9%	35,2%
Depósitos simples	121	1,2%	221	1,9%	82,6%
Depósitos estruturados	129	1,3%	117	1,0%	-9,3%
Crédito a empresas	243	2,5%	378	3,3%	55,6%
Crédito à habitação	229	2,4%	200	1,7%	-12,7%
Institucional	978	10,1%	1190	10,4%	21,7%
Total	9 84	100,0%	11 487	100,0%	18,6%
<i>Por memória</i>					
Produtos comercializados nos canais digitais	152	1,60%	596	5,20%	292%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Inclui os suportes de publicidade que divulgam dois ou mais produtos e serviços bancários, designadamente os relativos a contas pacote.

... **Quadruplicou o número de suportes que promoveu produtos comercializados nos canais digitais.**

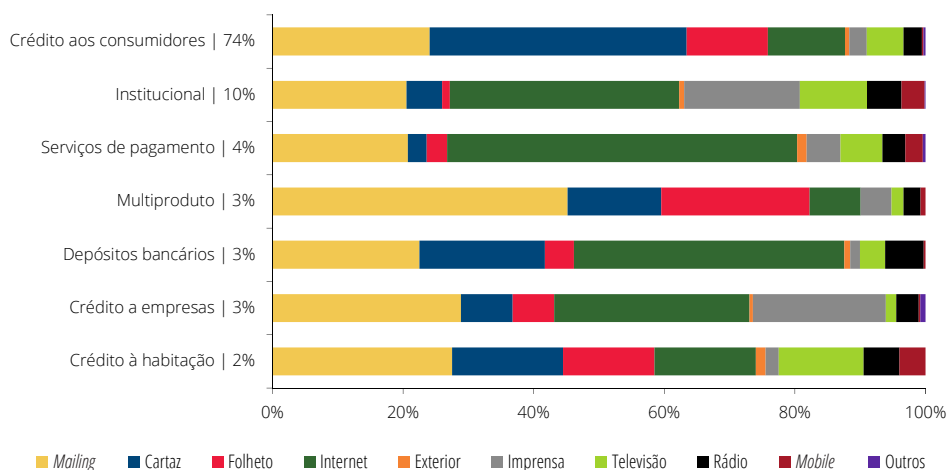
Na publicidade a crédito aos consumidores, o meio de difusão mais utilizado foram os cartazes colocados no interior das agências bancárias ou difundidos pelos intermediários de crédito a título acessório (39% dos suportes analisados), seguindo-se os *mailings* (24%), os folhetos (13%) e a internet (12%).

Nos serviços de pagamento e nos depósitos bancários prevaleceu a internet como principal meio de difusão (53,6% e 41,4%, respetivamente), seguida dos *mailings* (20,7% e 22,5%, respetivamente). No crédito a empresas, a internet e os *mailings* são também os meios de difusão mais frequentes (cerca de 30% cada), sendo este o produto em que a imprensa tem mais preponderância (20,4%).

No crédito à habitação, os *mailings* foram o meio mais utilizado (27,5%), seguido pelos cartazes (17%) e folhetos e internet (cerca de 15% cada). Este é o produto em que a televisão teve maior relevo (13%).

Nas campanhas de natureza institucional, a internet foi o meio de difusão preferencial, representando 35% dos suportes analisados, seguindo-se os *mailings* com 21% e a imprensa com 18%.

Gráfico III.2.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2020

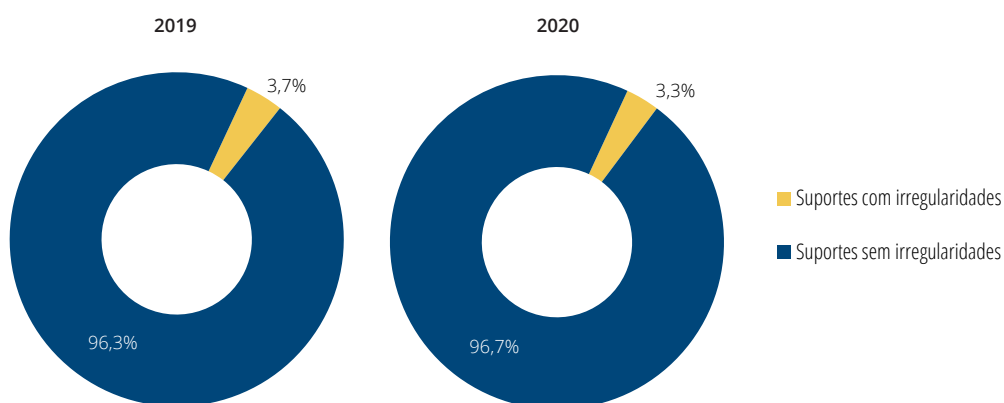


Fonte: Banco de Portugal.

2.2 Suportes alterados

A análise aos suportes de publicidade após a sua divulgação pública (*ex post*) identificou irregularidades e incumprimentos em 367 suportes de 35 instituições. Destes suportes, 43 envolviam produtos e serviços comercializados nos canais digitais. Os suportes com irregularidades representaram 3,3% dos suportes analisados, o que compara com 3,7% em 2019.

Gráfico III.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal.

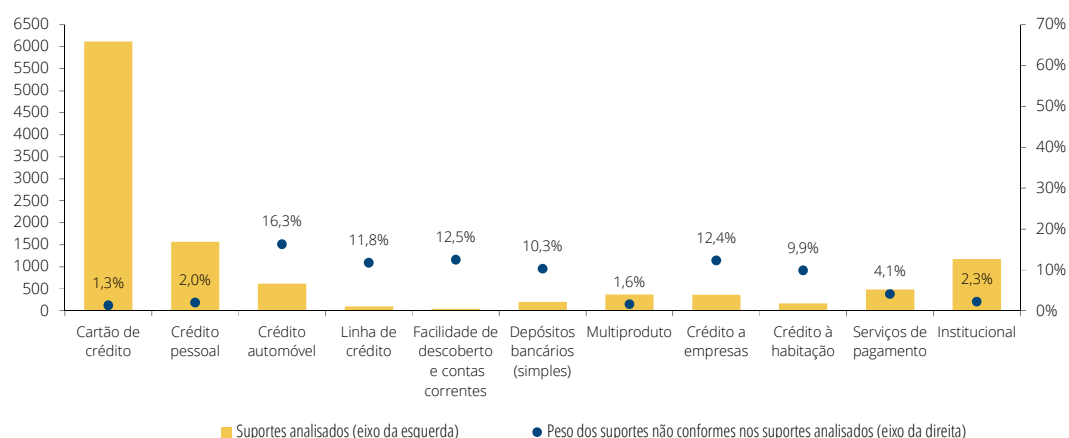
As campanhas a produtos de crédito automóvel continuaram a registar um rácio de incumprimento muito acima da média (16,3%), sendo os mais frequentes associados a irregularidades na difusão de informação obrigatória na publicidade, como seja o custo do crédito (TAEG), por um período de tempo que não permitia uma leitura ou audição adequada ou em caracteres de dimensão inferior ao definido nas normas aplicáveis.

Foram detetadas irregularidades em 16,3% dos suportes de publicidade de crédito automóvel.

As campanhas de publicidade a cartões de crédito apresentaram um rácio de incumprimento de 1,3%. No crédito pessoal, a percentagem de suportes com irregularidades situou-se nos 2%.

Nas campanhas de natureza institucional foram identificados incumprimentos em 2,3% dos casos.

Gráfico III.2.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2020



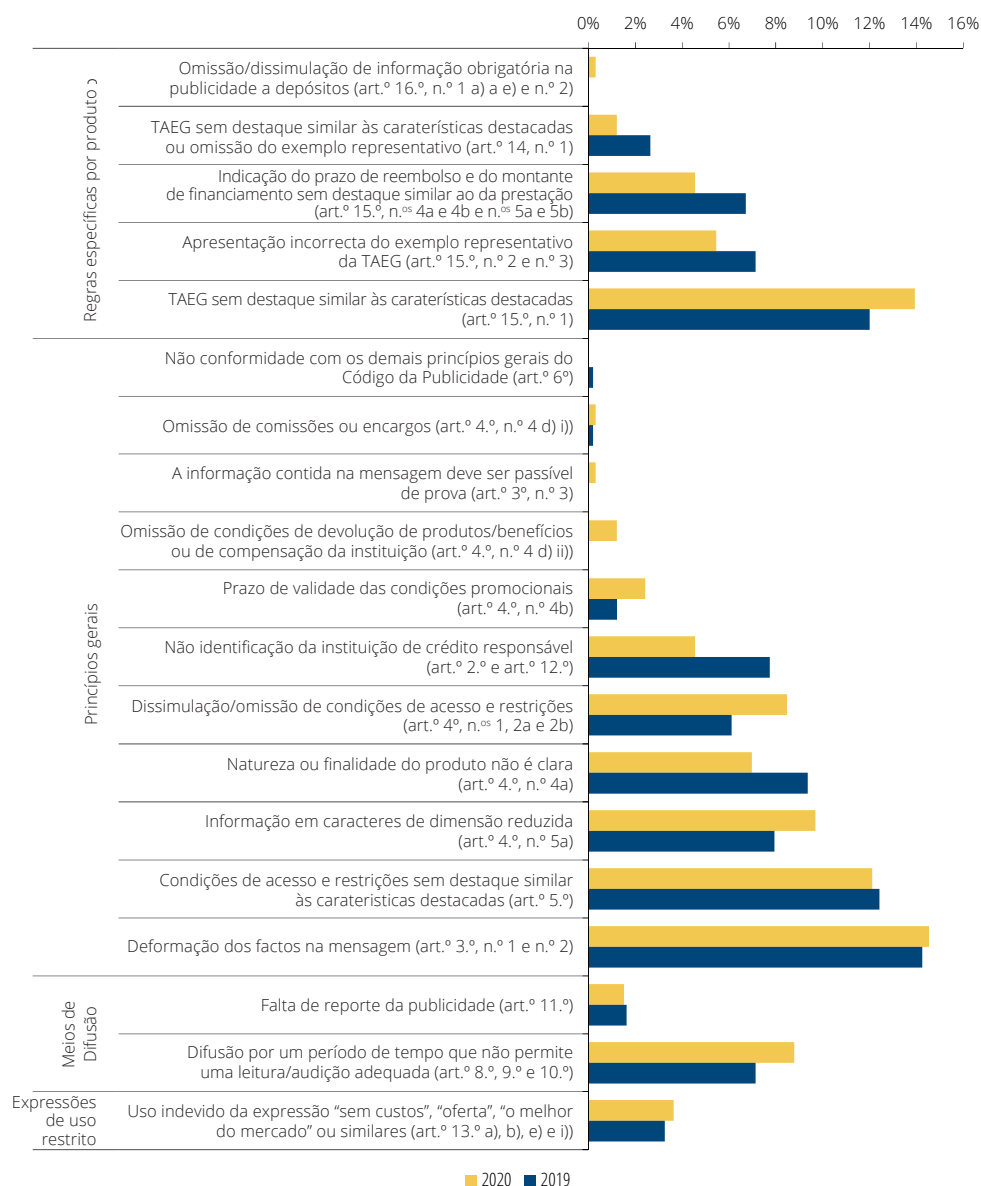
Fonte: Banco de Portugal.

Em 2020, no conjunto dos suportes de publicidade analisados, as irregularidades mais frequentes foram a apresentação de informação incorreta sobre os produtos e as suas características, dando origem a deformação dos factos na mensagem publicitária, bem como a apresentação da medida de custo (TAEG) dos produtos de crédito aos consumidores e das condições de acesso e restrições, sem destaque similar às características destacadas desses produtos.

Registou-se um aumento de irregularidades na apresentação de condições de acesso e restrições ao produto ou serviço publicitado e da TAEG sem destaque similar à característica do produto destacada pelas instituições na publicidade.

Assinala-se, em contrapartida, a redução dos incumprimentos relacionados com a não identificação da instituição de crédito responsável, a falta de clareza na apresentação da natureza ou finalidade do produto, e a indicação do prazo de reembolso e do montante de financiamento sem destaque similar ao da prestação.

Gráfico III.2.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal.

3 Depósitos à ordem

3.1 Ações de inspeção

3.1.1 Extrato de comissões

... A ação de inspeção sobre o envio do extrato de comissões abrangeu 121 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- O envio, no mês de janeiro, do extrato de comissões a todos os clientes com contas de depósito à ordem, detidas por clientes consumidores e não consumidores durante o ano anterior, incluindo as encerradas nesse ano e as que não registaram movimentos.

Foram identificadas três instituições que não enviaram o extrato de comissões a todos os clientes com conta de depósito à ordem. Outras cinco instituições remeteram o extrato de comissões aos seus clientes fora do prazo legalmente previsto (janeiro).

- A conformidade do extrato de comissões, com o formato definido pela Comissão Europeia e o seu adequado preenchimento³.

Todas as instituições analisadas adotaram o modelo harmonizado a nível europeu no extrato que enviaram aos seus clientes. Todavia, 120 instituições que emitiram o extrato anual de comissões no modelo definido apresentavam informação que não respeitava com rigor os requisitos aplicáveis.

... A ação de inspeção sobre o envio do extrato de comissões por canais digitais abrangeu 108 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- A disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais, para fiscalizar a adoção das boas práticas divulgadas pelo Banco de Portugal pelas instituições que utilizam os canais digitais para envio deste extrato (correio eletrónico, *homebanking* ou *app*).

Foram identificadas 97 instituições que não adotaram plenamente as boas práticas de disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais.

... A ação de inspeção sobre a adoção da terminologia harmonizada de comissões abrangeu 121 instituições.

Avaliou-se se todas as instituições tinham adotado a terminologia harmonizada na identificação e designação dos 13 serviços mais representativos associados a contas de pagamento que as instituições devem utilizar na prestação de informação sobre comissões associadas a estes serviços⁴.

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

4. Instrução n.º 11/2018.

Foram identificadas 26 instituições que não adotaram a terminologia harmonizada na identificação e designação dos serviços associados às comissões cobradas.

3.1.2 Serviço de mudança de conta

⋮ A ação de inspeção sobre o serviço de mudança de conta abrangeu 115 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se⁵:

- A disponibilização da informação sobre o serviço de mudança de conta no sítio na internet e a acessibilidade da informação prestada.

Foram identificadas 96 instituições com irregularidades na disponibilização desta informação nos respetivos sítios na internet.

- O conteúdo da informação prestada sobre o serviço de mudança de conta, tendo sido avaliado o seu teor, em conformidade com os requisitos estabelecidos na lei⁶.

Foram identificadas 107 instituições que não disponibilizavam toda a informação legalmente exigida.

- A informação sobre comissões e despesas associadas ao serviço de mudança de conta.

Verificou-se que cinco cobravam comissões e despesas associadas ao serviço de mudança de conta, as quais não estavam devidamente refletidas em preçário.

3.1.3 Extrato da conta de depósito à ordem

⋮ A ação de inspeção sobre o extrato da conta de depósito à ordem abrangeu 104 instituições.

Avaliou-se o cumprimento da obrigação de envio aos clientes do extrato da conta de depósito à ordem e se os extratos continham os movimentos a débito e a crédito efetuados, bem como se as instituições disponibilizavam esses extratos aos clientes com periodicidade mensal, exceto quando não tivessem ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, no entanto, nesses casos, ser respeitada uma periodicidade mínima anual.

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

5. Os prestadores de serviços de pagamento, com sede ou sucursal em Portugal, estão obrigados a disponibilizar para clientes particulares e microempresas, devendo prestar informação sobre este serviço nos balcões e outros locais de atendimento ao público e nos respetivos sítios na internet.

6. Decreto-Lei n.º 107/2017, n.º 1 do artigo 25.º.

4 Depósitos estruturados

4.1 Fiscalização do documento de informação fundamental (DIF)

Verificou-se a conformidade dos DIF de 54 depósitos estruturados comercializados em 2020, avaliando o rigor da informação quantitativa apresentada neste documento (indicadores de risco e de custos e os cenários de desempenho). As instituições que comercializam depósitos estruturados estão obrigadas a notificar previamente o Banco de Portugal do respetivo DIF com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência relativamente à data de início da comercialização do depósito. Os DIF que cumprem os requisitos legais e regulamentares aplicáveis são publicados no PCB.

O número de depósitos neste mercado apresentou uma redução de 28%, sendo estes depósitos comercializados por seis instituições, menos três do que em 2019.

Quadro III.4.1 • Depósitos estruturados | Fiscalização dos documentos de informação pré-contratual | 2019-2020

Tipo de depósito	2019		2020	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
1.º trimestre	27	6	19	6
2.º trimestre	18	6	10	4
3.º trimestre	17	7	13	5
4.º trimestre	13	5	12	4
Total	75	9	54	6

Fonte: Banco de Portugal.

4.2 Verificação das taxas de remuneração pagas

Verificaram-se as taxas de remuneração dos 106 depósitos que se venceram em 2020, analisando os valores de mercado apurados pelas instituições para os ativos subjacentes associados a cada depósito e a sua aplicação, de acordo com a forma de cálculo da remuneração descrita no respetivo documento de informação pré-contratual.

Na sequência da verificação das taxas de remuneração dos 106 depósitos vencidos, estas foram, como habitualmente, divulgadas no PCB.

Quadro III.4.2 • Depósitos estruturados | Verificação das remunerações | 2019-2020

Tipo de depósito	2019		2020	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Estruturado	135	13	99	10
Dual				
Componente fixa	-		1	1
Componente indexada	34	3	6	2
Total	169	13	106	10

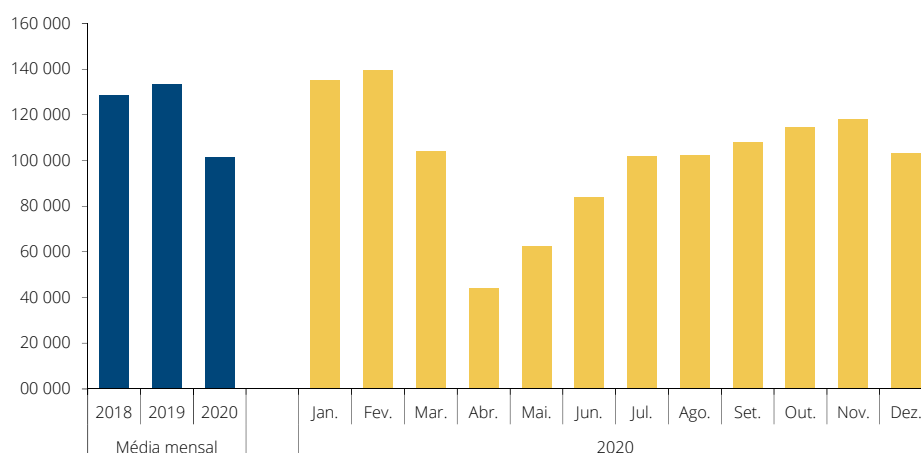
Fonte: Banco de Portugal.

5 Crédito aos consumidores

5.1 Evolução dos novos contratos

Avaliou-se o cumprimento pelas instituições dos limites máximos em vigor para a TAEG⁷ aquando do reporte mensal ao Banco de Portugal de informação sobre os contratos de crédito aos consumidores (i.e., crédito pessoal, automóvel e *revolving*) celebrados no mês anterior.

Gráfico III.5.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2018-2020



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Total de contratos reportados no ano de 2020 = 1 217 024.

Esta avaliação incidiu sobre 1 217 024 contratos reportados por 55 instituições, cerca de 101 mil contratos por mês⁸.

Foram reportados menos 23,9% de contratos de crédito aos consumidores.

Foram detetados 4294 contratos de 10 instituições com indícios de incumprimento dos limites máximos aplicáveis às TAEG, tendo de imediato sido solicitada informação às instituições para averiguação desses indícios.

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

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

5.2 Ações de inspeção

5.2.1 Informação nos sítios na internet sobre crédito pessoal e crédito automóvel

... A ação de inspeção sobre a comercialização de crédito pessoal e automóvel no sítio na internet abrangeu 18 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- **A disponibilização de informação sobre os produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel**, aferindo a descrição das características dos produtos e os canais através dos quais são comercializados. Também se verificou se os termos e as siglas usadas são explicitados num glossário, em notas explicativas (através de *tooltips* ou outro mecanismo equivalente) ou em perguntas frequentes (FAQ's) e ainda a utilização de hiperligações.

Verificou-se que cinco instituições deveriam reforçar a informação de carácter geral sobre os produtos de crédito que comercializam. Detetou-se que a informação prestada não especificava, de forma adequada, as características dos produtos e que o cliente não era informado sobre o facto de os encargos poderem ser distintos em função da categoria de crédito. Nas cinco instituições, foram identificadas situações em que as siglas, como TAN, TAEG e MTIC, não eram explicitadas.

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

Verificou-se que sete instituições prestavam informação insuficiente sobre o custo do crédito, ao não ser prestada informação sobre as comissões e despesas incluídas na TAEG.

- **A forma como é apresentada ao cliente a possibilidade de obtenção de financiamento dos encargos associados ao crédito** (designadamente seguros, comissões, impostos e outros custos), avaliando se o mesmo resulta da escolha expressa do cliente.

Verificou-se que duas das instituições analisadas assumiam, incorretamente por defeito, que o cliente pretendia obter financiamento para os encargos e despesas associadas ao crédito.

- **A forma como é apresentada ao cliente a possibilidade de aquisição de produtos e serviços em associação ao contrato de crédito**, aferindo se era clara para o cliente a natureza facultativa dessa aquisição.

Verificou-se que cinco instituições tinham práticas incorretas na comercialização de contratos de seguro em associação a contratos de crédito, designadamente situações em que o cliente não podia avançar na simulação do crédito se não incluísse o financiamento dos encargos associados a um contrato de seguro, e casos em que a opção de aquisição do seguro estava selecionada por defeito. Também foram identificadas situações em que as caixas de seleção da opção do cliente na celebração do contrato de seguro apresentavam cores e sublinhados que eram suscetíveis de o induzir a adquirir o contrato de seguro.

- **O cálculo da TAEG**, tendo verificado se refletia o custo total do crédito e se era observado o limite máximo definido para o respetivo tipo de crédito.

Verificou-se que em três instituições a TAEG apresentada nos exemplos representativos não refletia o custo total do crédito e que o resultado da simulação do crédito apresentava uma TAEG superior ao limite máximo vigente.

5.2.2 Data de celebração dos contratos de crédito aos consumidores

... A ação de inspeção sobre os procedimentos adotados na definição da data de celebração de contratos abrangeu 8 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- Os procedimentos para avaliação da solvabilidade do cliente, verificando se era efetuada em momento prévio ao da celebração do contrato de crédito.

Verificou-se que em duas instituições não era avaliada a solvabilidade antes da celebração do contrato de crédito e não era prestada informação ao cliente em caso de recusa de crédito, designadamente a que consta nas bases de dados de responsabilidades de crédito.

- O respeito pelo processo de formação dos contratos de crédito e a informação prestada no contrato sobre o processo de contratação e a data de celebração do contrato.

Verificou-se que em oito instituições a celebração do contrato não tinha por referência a data em que o cliente ou a instituição (a que ocorrer em último lugar) manifesta a sua concordância relativamente a todas as condições contratuais.

- O reporte de informação ao Banco de Portugal, verificando a sua fidedignidade e completude sobre a data da celebração dos contratos.

Verificou-se que em quatro instituições existiam irregularidades relacionadas com a definição da data de celebração do contrato para efeitos deste reporte.

5.2.3 Comercialização nos canais digitais

Foram analisados os processos relativos a cinco produtos de crédito pessoal, três de crédito automóvel, três de cartões de crédito e um de linha de crédito, previamente ao início da sua comercialização⁹.

... A ação de inspeção sobre a comercialização de crédito em canais digitais abrangeu 88 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- O cumprimento dos **deveres de informação pré-contratual e contratual**, tendo analisado a forma e o momento da sua disponibilização ao cliente, se a FIN incorpora as preferências expressas pelo cliente e se o cliente tem a possibilidade de solicitar uma cópia da minuta do contrato de forma gratuita. Foi ainda verificado se o processo de comercialização permite a adequada visualização e leitura dos documentos pré-contratuais e contratuais e se está assegurado o *scroll down* obrigatório de toda a informação apresentada.

Verificou-se que em cinco instituições¹⁰ os processos apresentavam um mecanismo de *scroll down* obrigatório, mas a documentação pré-contratual e contratual e os documentos referentes a outros produtos opcionais (e.g. contratos de seguros) não eram apresentados de forma independente.

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

10. 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.

Verificou-se em 84 instituições a apresentação de montantes pré-definidos pelo seu valor máximo no simulador de crédito e, em 81 instituições, a utilização de expressões como “pré-aprovado”, “pré-aceite” ou “pré-avaliado” durante o processo de contratação.

- O cumprimento do **dever de assistência**, mediante a análise aos meios disponibilizados para o esclarecimento das dúvidas dos clientes bancários e a informação prestada sobre o processo de contratação, de modo a aferir se identifica as diferentes etapas os documentos que lhe serão exigidos.

Verificou-se em três instituições que a informação prestada e os meios disponibilizados para o esclarecimento de dúvidas não eram suficientes para assegurar o cumprimento do dever de assistência aos clientes bancários.

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

Verificou-se em quatro instituições que o cliente não era informado sobre o motivo da recusa do crédito quando a mesma tinha fundamento na informação disponível nas bases de dados de responsabilidades de crédito.

- A informação sobre a possibilidade de **financiamento dos encargos associados ao crédito**, designadamente seguros, comissões, impostos e outros custos, verificando se o mesmo é opcional e resulta da escolha expressa do cliente.

Verificou-se num dos casos analisados que o financiamento dos encargos associados ao crédito estava selecionado por defeito.

- A forma como é apresentada ao cliente a possibilidade de **aquisição de produtos e serviços em associação ao contrato de crédito**, aferindo se era clara para o cliente bancário a natureza facultativa dessa aquisição e se a mesma resulta da opção expressa do cliente.

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

- A disponibilização ao cliente do **exercício do direito de livre revogação do contrato e de reembolso antecipado** nos canais digitais, de modo a garantir que a revogação do contrato e o reembolso antecipado podem ocorrer de forma tão acessível e conveniente quanto a respetiva celebração.

Verificou-se em três instituições que as minutas dos contratos de crédito não refletiam todos os procedimentos e mecanismos à disposição do consumidor para o exercício do direito de livre revogação do contrato e de reembolso antecipado.

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

Verificou-se que todas as instituições adotavam soluções que conferiam robustez à confirmação da vontade de contratar por parte dos clientes bancários.

5.3 Evolução dos contratos integrados em PERSI¹¹

As instituições reportaram o início de 652 565 PERSI (procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento) relativos a contratos de crédito aos consumidores, envolvendo um total de 482 361 contratos e um montante em dívida de 1144,2 milhões de euros. Estes contratos apresentavam um rácio de incumprimento de 9,1%, o que compara com um rácio de 10,9% em 2019. Esta diminuição observou-se nos diferentes tipos de crédito aos consumidores (crédito pessoal, automóvel e *revolving*), mas foi mais acentuada nos contratos de crédito pessoal.

... O número de PERSI iniciados aumentou 13% no primeiro semestre
... e reduziu-se 6% no segundo semestre.

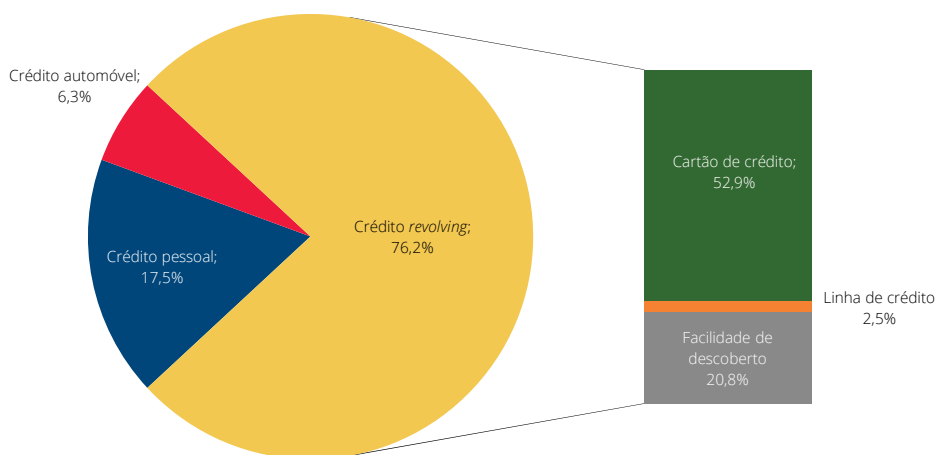
Quadro III.5.1 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2019-2020

	Processos						Contratos ^(a)	
	2019			2020			2019	2020
	S1	S2	Total	S1	S2	Total		
Processos PERSI iniciados								
Número	318 304	310 053	628 357	359 717	292 848	652 565	463 972	482 361
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	-	-	-	1082,8	1144,2
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	-	-	-	10,9%	9,1%
Processos PERSI em análise^(d)								
Número	-	-	127 712	-	-	143 296	-	-
Processos PERSI concluídos								
Número	312 405	312 976	625 381	340 966	296 015	636 981	447 887	454 340
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	-	1028,1	1099,3
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	-	11,2%	9,4%
Dos quais:								
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	139 813	133 553	273 366	139 323	129 994	269 317	-	-
Pagamento dos montantes em mora	129 563	122 738	252 301	128 566	118 533	247 099	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	10 250	10 815	21 065	10757	11461	22 218	-	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/ Processos PERSI concluídos	44,8%	42,7%	43,7%	40,9%	43,9%	42,3%	-	-

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

11. A informação disponibilizada provém de um reporte efetuado pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal. Neste âmbito, foram introduzidas retificações à informação remetida no primeiro semestre de 2020, razão pela qual a informação que se apresenta neste relatório não coincide totalmente com a divulgada na *Síntese de Atividades da Supervisão Comportamental* referente ao primeiro semestre de 2020.

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



Fonte: Banco de Portugal.

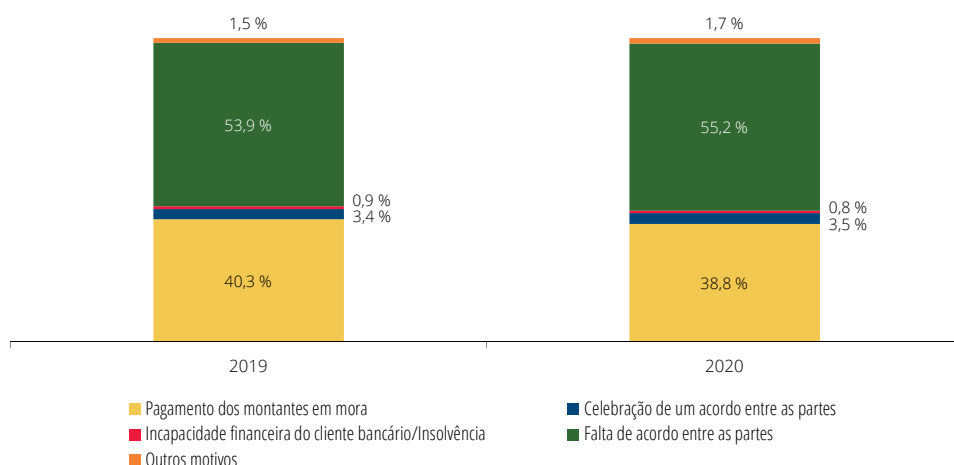
O aumento do número de processos deveu-se à primeira metade do ano, destacando-se os iniciados entre março e maio de 2020. Pelo contrário, no segundo semestre do ano o número de processos PERSI iniciados foi inferior ao verificado no mesmo período de 2019, uma evolução que não pode ser dissociada das medidas excecionais adotadas de proteção dos créditos das famílias (moratórias de crédito) para prevenção do risco de incumprimento (Capítulo I deste relatório para uma análise detalhada da evolução dos indicadores de incumprimento).

A maioria dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI continuou a ser de crédito *revolving* (cerca de 76%), destacando-se as dívidas resultantes da utilização dos cartões de crédito, objeto de mais de metade dos processos iniciados (52,9%). O crédito pessoal e o crédito automóvel representaram, respetivamente, 17,5% e 6,3% dos contratos integrados em PERSI.

Em 2020, foram concluídos 636 981 processos PERSI relativos a 454 340 contratos, aos quais correspondeu um montante total de 1099,3 milhões de euros. Estes contratos registaram um rácio de incumprimento de 9,4%, o mais baixo desde 2013, ano em que entrou em vigor o regime geral do incumprimento¹².

12. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

Gráfico III.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal.

A proporção de processos concluídos com regularização do incumprimento diminuiu face a 2019, passando de 43,7% para 42,3%. Em 55,2% dos processos concluídos, a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes.

Em 38,8% dos processos concluídos, a regularização do incumprimento resultou do pagamento dos montantes em mora por parte do cliente, enquanto em 3,5% dos processos foi celebrado um acordo entre as partes. Nos acordos celebrados, a solução mais frequente foi a renegociação do contrato (83%), envolvendo um montante renegociado de 24,6 milhões de euros, e tendo o diferimento do pagamento de capital para a última prestação e o alargamento do prazo do contrato como as principais condições renegociadas.

Quadro III.5.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019-2020^{(a), (b)}

	2019		2020	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	17 053	9,1	18 625	24,6
Refinanciamento	1995	15,2	1716	13,3
Consolidação de créditos	1276	5,8	1435	6,3
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	708	4,9	591	2,6
Dação em cumprimento	37	-	37	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento no ano de 2020 foram abrangidos 20 242 contratos de crédito aos consumidores.

Quadro III.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019-2020^{(a), (b)}

	2019	2020
Diferimento de capital para a última prestação	14 322	13 197
Prazo	3444	4861
Spread/Taxa de juro	205	1288
Período de carência de capital (e/ou juros)	310	993
Outras condições ^(c)	2101	2913

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Nos processos PERSI concluídos em 2020 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 11 535 contratos de crédito aos consumidores. (c) Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

6 Crédito à habitação e hipotecário

6.1 Ações de inspeção

... A ação de inspeção sobre a prestação de informação pré-contratual
... abrangeu cinco instituições.

Nestas ações de inspeção, avaliou-se:

- A observância dos deveres de informação pré-contratual de carácter geral nos sítios na internet e o cumprimento dos requisitos de informação da FINE.

Verificou-se que no sítio na internet das cinco instituições a informação pré-contratual de carácter geral sobre os contratos de crédito à habitação e hipotecários não continha todos os elementos obrigatórios. Identificaram-se irregularidades na FINE pela não observância do modelo harmonizado e omissões e incorreções na informação apresentada sobre as principais características do crédito, a TAN, a TAEG e o montante da prestação.

... A ação de inspeção sobre as medidas de custo do crédito
... (TAEG e MTIC) abrangeu 103 instituições.

Nestas ações de inspeção, avaliou-se:

- A informação sobre o MTIC e a TAEG prestada pelas instituições¹³ na FINE e no contrato verificando o cálculo da TAEG com e sem vendas associadas facultativas e a consistência desta informação nos vários documentos disponibilizados aos clientes.

13. 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.

Identificaram-se 12 instituições com omissões na informação sobre o MTIC e a TAEG na FINE e em contratos de crédito e a não apresentação dos respetivos valores de referência sem o efeito de eventuais vendas associadas facultativas.

- **A informação prestada ao Banco de Portugal pelas instituições sobre a TAEG dos contratos incluídos no reporte anual.**

Identificaram-se irregularidades em 17 instituições pelo não reporte de contratos celebrados ou pela informação incorreta sobre a TAEG.

⋮ A ação de inspeção sobre a prestação de informação durante a vigência do contrato abrangeu cinco instituições.

Nestas ações de inspeção, avaliou-se:

- **A informação prestada aos clientes na vigência dos contratos¹⁴**, tendo analisado a sua periodicidade, a observância dos requisitos de informação previstos nas normas regulamentares aplicáveis e o respeito pelas regras específicas relativas à prestação de informação quando o mutuário se encontra em situação de incumprimento das suas obrigações.

Verificaram-se incumprimentos nas cinco instituições, com destaque para as irregularidades na prestação de informação em situações de incumprimento do contrato de crédito.

6.2 Evolução dos contratos integrados em PERSI¹⁵

As instituições reportaram o início de 54 970 PERSI, envolvendo 39 628 contratos de crédito à habitação e hipotecário e um montante total em dívida de 1846,6 milhões de euros. Estes contratos apresentaram um rácio em incumprimento de 1,5%, acima do rácio registado no ano anterior (1,3%).

⋮ O número de processos integrados em PERSI reduziu-se em 23,1%.

A redução do número de processos PERSI iniciados em 2020 não pode ser dissociada das medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias (moratórias de crédito) para prevenção do risco de incumprimento. Esta evolução foi particularmente acentuada na segunda metade do ano, em que o número de processos PERSI iniciados foi significativamente inferior ao verificado no mesmo período de 2019 (Capítulo I deste relatório para uma análise detalhada da evolução dos indicadores de incumprimento).

14. Aviso n.º 5/2017.

15. A informação disponibilizada provém de um reporte efetuado pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal. Neste âmbito, foram introduzidas retificações à informação remetida no primeiro semestre de 2020, razão pela qual a informação que se apresenta neste relatório não coincide totalmente com a divulgada na *Síntese de Atividades da Supervisão Comportamental* referente ao primeiro semestre de 2020.

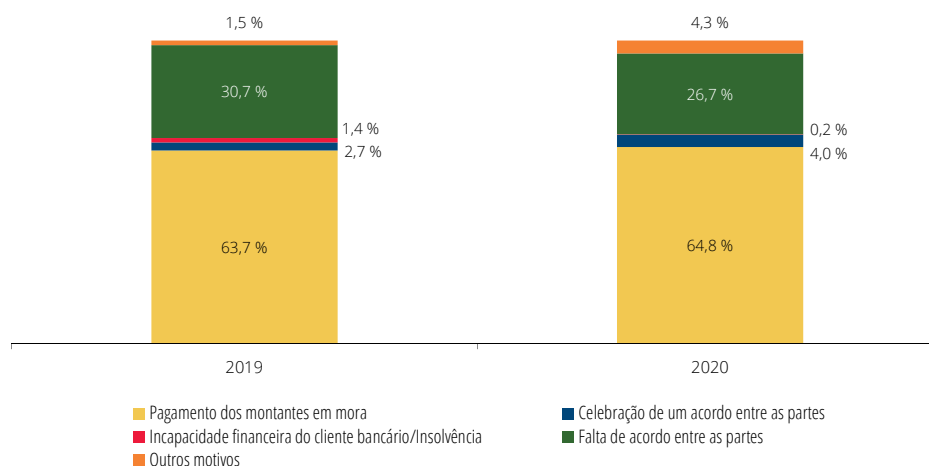
Quadro III.6.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2019-2020

	Processos						Contratos ^(a)	
	2019			2020			2019	2020
	S1	S2	Total	S1	S2	Total		
Processos PERSI iniciados								
Número	37 888	33 609	71 497	37 366	17 604	54 970	45 972	39 628
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	-	-	-	2139,4	1846,6
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	-	-	-	1,3%	1,5%
Processos PERSI em análise^(d)								
Número	-	-	21 476	-	-	20 053	-	-
Processos PERSI concluídos								
Número	36 783	35 245	72 028	35 489	20 904	56 393	42 589	38 430
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	-	1994,4	1807,6
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	-	1,5%	1,6%
Dos quais:								
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	23 726	24 076	47 802	24 789	13 959	38 748	-	-
Pagamento dos montantes em mora	23 037	22 827	45 864	23 524	12 993	36 517	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	689	1 249	1 938	1 265	966	2 231	-	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/ Processos PERSI concluídos	64,5%	68,3%	66,4%	69,8%	66,8%	68,7%	-	-

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

Foram concluídos 56 393 processos PERSI, que envolveram 38 430 contratos de crédito à habitação e hipotecário e um montante total em dívida de 1807,6 milhões de euros. No final de 2020, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 20 053 processos PERSI.

Gráfico III.6.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos processos PERSI que foram concluídos permitiu a regularização das situações de incumprimento (68,7%), uma percentagem superior à registada no ano anterior (66,4%).

O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para o encerramento dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora¹⁶ pelos clientes bancários (64,8%). Em 4% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre a instituição e o cliente, sendo a renegociação dos termos e condições dos contratos a solução mais frequente, representando um montante renegociado de 23,7 milhões de euros.

Quadro III.6.2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019-2020^{(a), (b)}

	2019		2020	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	1851	24,1	2095	23,7
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	75	0,3	122	0,2
Consolidação de créditos	0	0,0	7	0,0
Refinanciamento	11	0,5	5	0,2
Dação em cumprimento	14	-	5	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento no ano de 2020 foram abrangidos 1724 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Quadro III.6.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019-2020^{(a), (b)}

	2019	2020
Período de carência de capital (e/ou juros)	141	226
Prazo	83	137
Spread/Taxa de juro	42	56
Diferimento de capital para a última prestação	60	18
Outras condições ^(c)	1671	1816

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Nos processos PERSI concluídos em 2020 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 1388 contratos de crédito à habitação e hipotecário. (c) Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

16. Este motivo de extinção inclui também as situações em que o pagamento dos montantes em mora é feito em várias mensuralidades ao longo do tempo.

7 Comissionamento bancário

7.1 Preçários

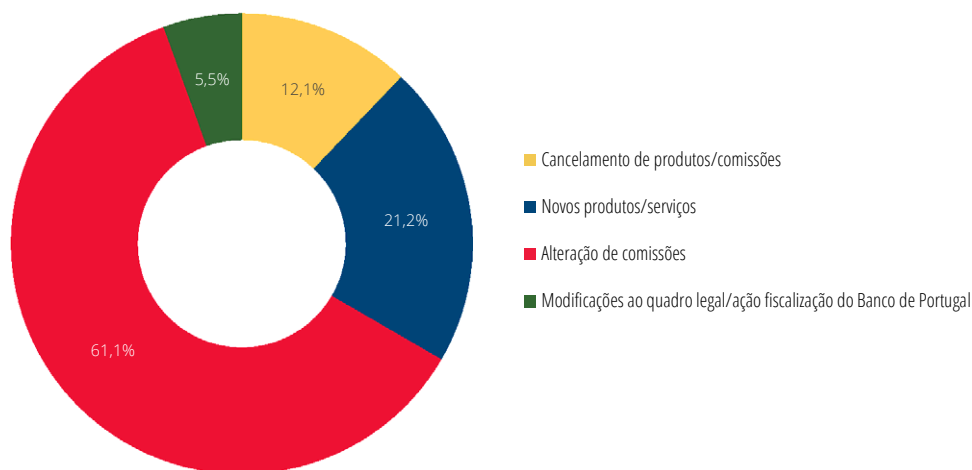
Os folhetos de comissões e despesas dos preçários das 181 instituições¹⁷, em vigor no final de 2020, podiam ser consultados no PCB, bem como o histórico desses folhetos desde janeiro de 2017. Neles constam o valor máximo de todas as comissões que as instituições praticam relativamente aos produtos e serviços bancários que comercializam.

Em 2020, 151 instituições reportaram 1500 folhetos de comissões e despesas alterados¹⁸, o que representa uma redução face ao registado em 2019 (1675). Sempre que uma instituição pretende alterar uma comissão tem de reportar um novo folheto de comissões e despesas.

A maioria das alterações foi motivada por mudanças nas comissões cobradas pelas instituições (61%), seguindo-se o cancelamento de produtos ou serviços (12%) e a disponibilização de novos produtos ou serviços (21%).

As alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas também decorrem da entrada em vigor de modificações ao quadro legal aplicável. É o caso de alterações fiscais ou do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), de que depende o valor máximo da comissão de manutenção de conta de serviços mínimos bancários. A ação fiscalizadora do Banco de Portugal também pode exigir alterações ao conteúdo dos folhetos de comissões e despesas com vista à correção e melhoria da informação prestada.

Gráfico III.7.1 • Folhetos de Comissões e Despesas | Matérias alteradas | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

17. A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as Caixas de Crédito que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

18. As instituições devem comunicar ao Banco de Portugal quaisquer alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a data de entrada em vigor.

7.2 Comparador de comissões

O Comparador de Comissões, disponível no PCB, registou, em 2020, 70 200 visitas, o que corresponde a cerca de 5850 visitas por mês, mais 48% do que em 2019, sendo disponibilizada informação sobre 93 comissões relativas a serviços prestados por 127 instituições¹⁹.

As comissões apresentadas correspondem a montantes máximos e incluem os valores devidos a título de imposto e são indicadas tendo em consideração os canais de comercialização mais relevantes: balcão, ATM, ATS, em linha (*online*), dispositivo móvel (*mobile*), SMS, telefone com operador, telefone sem operador e correio. Nos produtos em que existe maior diversidade na oferta das instituições (contas pacote, cartões de débito, cartões de crédito e cartões de crédito privados), os clientes podem comparar a comissão exigida pela prestação dos serviços, tendo por base os produtos mais representativos da oferta de cada instituição. Para obter informação sobre as características dos serviços incluídos no Comparador de Comissões, é possível consultar o ícone “i” associado a cada serviço.

As comissões divulgadas no Comparador de Comissões registaram, em 2020, a evolução que consta do quadro seguinte. Apresenta-se, para os serviços mais representativos, a evolução da média e mediana das comissões praticadas para cada serviço no período em análise considerando as instituições identificadas no Comparador em base individual²⁰, não ponderando o seu peso relativo em mercado.

Quadro III.7.1 • Comissionamento | Comissões dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento no Comparador de Comissões (valores anuais) | 2020

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Δ da média (jan.-dez. 20)	N.º de instituições reportantes
Manutenção de Conta	57,60€	62,40€	124,80€	0,00€	-1,00%	108
Manutenção de Conta de SMB	3,58€	3,54€	4,31€	0,00€	1,13%	100
Manutenção da conta base	63,64€	61,78€	124,80€	56,16€	0,02%	89
Disponibilização de um cartão de débito	17,04€	17,68€	31,20€	0,00€	1,67%	103
Disponibilização de um cartão de crédito	17,46€	19,24€	36,19€	0,00€	0,40%	100
Adiantamento de numerário (<i>cash advance</i>)						
ATM	11,87€	11,96€	15,08€	8,49€	7,23%	100
Balcão	12,15€	12,22€	15,34€	8,65€	2,27%	97
Levantamento de numerário						
Balcão	4,41€	3,90€	20,00€	0,00€	19,19%	102
Transferências a crédito SEPA+						
Balcão	7,05€	5,41€	45,76€	2,60€	-2,49%	109
Em linha	0,61€	0,26€	15,60€	0,00€	3,39%	104
Dispositivo móvel	0,82€	1,04€	1,82€	0,00€	1,23%	16

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

19. As instituições estão obrigadas a comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação, quaisquer alterações à informação reportada em momento anterior.

20. A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

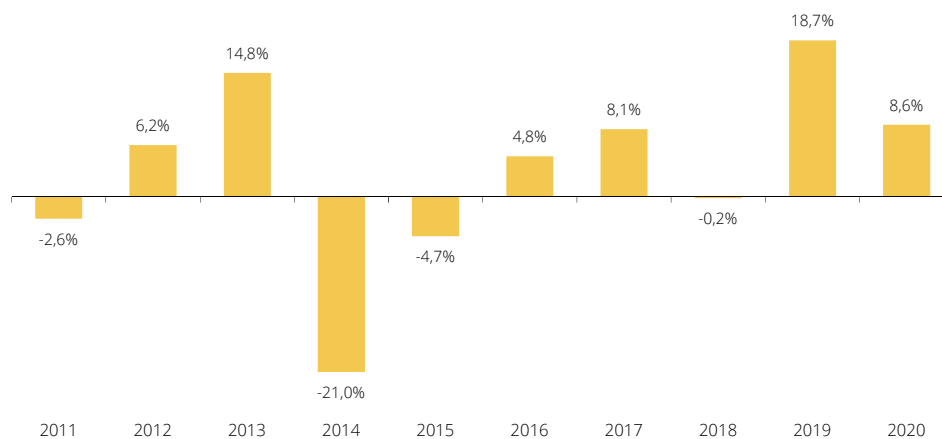
8 Reclamações dos clientes bancários

8.1 Evolução recente

Foram recebidas 19 660 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média de 1638,3 reclamações por mês, um aumento de 8,6% face a 2019. Este crescimento deveu-se às reclamações associadas às medidas de mitigação da pandemia de COVID-19, incluindo as reclamações sobre matérias associadas à aplicação das moratórias pública e privadas. Sem estas matérias, o número de reclamações teria decrescido 0,6% face a 2019.

O Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) foi o canal mais utilizado pelos clientes bancários (36,3% das reclamações entradas), seguido do Livro de Reclamações físico disponibilizado ao balcão da instituição (29,4%) e do PCB (23,6%). A importância do LRE aumentou não só devido ao crescimento do número de reclamações entradas através deste canal (mais 35,5%, face à média mensal de 2019²¹), mas também devido à diminuição do número de reclamações entradas através do Livro de Reclamações físico (menos 27,9%) e do PCB (menos 15,5%). Também foram recebidas reclamações através de outros meios (designadamente e-mail ou carta), que representaram 10,7% do total de reclamações recebidas em 2020.

Gráfico III.8.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011-2020



Fonte: Banco de Portugal.

21. Recorde-se que o Livro de Reclamações Eletrónico apenas esteve em vigor no 2.º semestre de 2019.

Quadro III.8.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2019-2020

Ano	Mês	Entradas ^(a)				Total
		RCL ^(b)		RCO ^(c)		
		Ao balcão da instituição	LRE ^(d)	PCB ^(e)	Outros	
2019		8012	2635	5489	1968	18 104
2020	Janeiro	791	518	386	168	1863
	Fevereiro	626	462	340	201	1629
	Março	644	531	334	124	1633
	Abril	260	675	525	188	1648
	Maio	258	640	457	155	1510
	Junho	345	767	552	237	1901
	Julho	538	694	384	254	1870
	Agosto	533	403	320	184	1440
	Setembro	533	747	368	152	1800
	Outubro	471	601	316	178	1566
	Novembro	404	571	369	158	1502
	Dezembro	372	530	287	109	1298
2020		5775	7139	4638	2108	19 660

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Em 2019 e 2020 foram ainda recebidas, respetivamente, 3266 e 2605 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, sobre situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. (b) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações. (c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal. (d) Livro de Reclamações Eletrónico. (e) Portal do Cliente Bancário.

8.2 Evolução por produto e serviço

A análise da evolução das reclamações por produto e serviço deve considerar a dimensão do mercado subjacente, sendo necessário relativizar o número de reclamações recebidas.

À semelhança de períodos anteriores, os depósitos bancários, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos em que se registou o maior número de reclamações, refletindo a importância relativa destes mercados.

Em 2020, as reclamações sobre matérias associadas a **depósitos bancários** foram as mais frequentes, tendo o seu número relativo aumentado de 32 para 34 por cada 100 mil contratos de contas de depósito.

O **crédito aos consumidores** foi o segundo produto com mais reclamações por parte dos clientes bancários, tendo o número relativo de reclamações aumentado de 36, em 2019, para 40 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores, em 2020.

As reclamações sobre **crédito à habitação e hipotecário**, o terceiro produto com maior número de reclamações em 2020, aumentaram de 100 para 119 reclamações por 100 mil contratos de crédito.

Seguem-se os **cartões de pagamento**, com o número relativo de reclamações a permanecer inalterado em 86 reclamações por cada milhão de cartões em circulação, e as **transferências a crédito**, em que o número relativo de reclamações aumentou de 50 reclamações, em 2019, para 52 reclamações por cada 10 milhões de transferências, em 2020.

Nas reclamações sobre **crédito a empresas**, o valor relativo aumentou de 33 reclamações, em 2019, para 65 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito.

Nas reclamações sobre **operações com numerário**, o número relativo de reclamações aumentou de 107 para 126 reclamações por cada 100 milhões de operações de depósito e levantamento, enquanto

o número relativo de reclamações sobre **cheques** aumentou ligeiramente, de 25, em 2019, para 26 reclamações por cada milhão de cheques, em 2020.

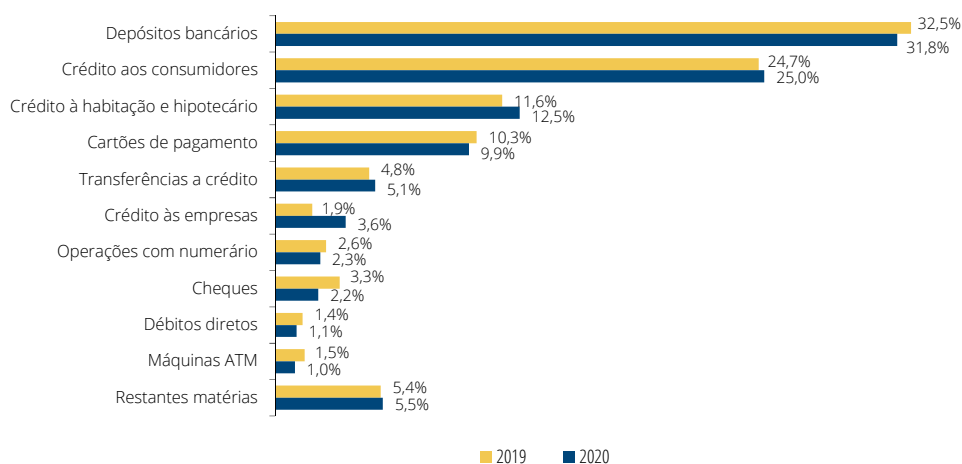
Em 2020, verificaram-se diminuições no número relativo de reclamações sobre **débitos diretos** (de 117 para 102 reclamações por cada 100 milhões de operações) e sobre o funcionamento das **máquinas ATM** (de 174 para 122 reclamações por cada 10 mil máquinas ATM).

Quadro III.8.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2019-2020

Produtos e serviços reclamados ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)			
	2019	2020	Δ anual	2019	2020	Δ	Unidade de referência
Depósitos bancários	5864	6242	6,4%	32	34	7,0%	100 mil contas
Crédito aos consumidores	4455	4916	10,3%	36	40	10,0%	100 mil contratos
Crédito à habitação e hipotecário	2109	2462	16,7%	100	119	18,7%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	1866	1951	4,6%	86	86	0,4%	milhão de cartões
Transferências a crédito	870	1000	14,9%	50	52	3,0%	10 milhões de transferências
Crédito às empresas	350	713	103,7%	33	65	93,3%	100 mil contratos
Operações com numerário	476	448	-5,9%	107	126	17,2%	100 milhões de operações
Cheques	602	437	-27,4%	25	26	3,4%	milhão de cheques
Débitos diretos	257	222	-13,6%	117	102	-12,5%	100 milhões de operações
Máquinas ATM	272	191	-29,8%	174	122	-30,0%	10 mil máquinas ATM
Restantes matérias	983	1078	9,7%	-	-	-	-
Total	18 104	19 660	8,6%	-	-	-	-

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

Gráfico III.8.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal.

Para os três produtos com maior número de reclamações – depósitos bancários, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário, que, no seu conjunto, representaram 69,3% do total de reclamações – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados²².

22. Ponto 8.4 deste Capítulo.

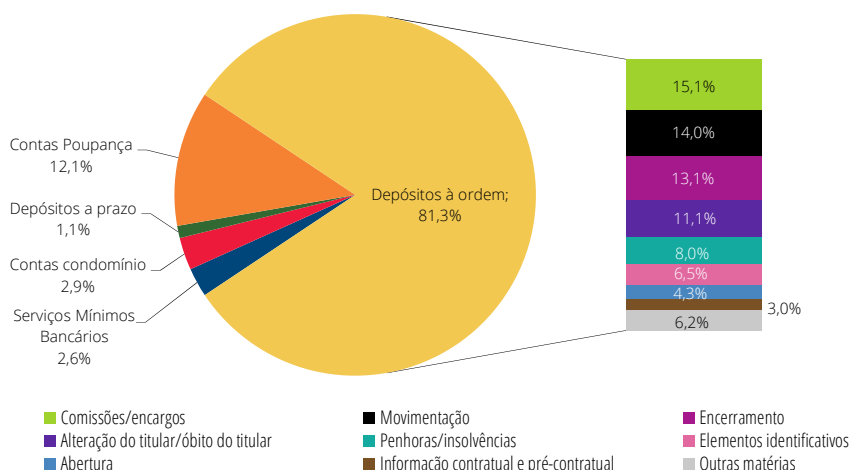
8.3 Matérias mais reclamadas

Nesta secção, destacam-se as principais matérias abordadas nas reclamações recebidas em 2020, independentemente do resultado da sua análise. Em 2020, para além das matérias relacionadas com as medidas de mitigação da pandemia de COVID-19, os clientes reclamaram sobretudo sobre o conteúdo da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito e sobre a cobrança de comissões e encargos.

8.3.1 Depósitos bancários

As reclamações sobre matérias relacionadas com depósitos bancários aumentaram, em 2020, 6,4%, tendo atingido um total de 6242 reclamações. A generalidade das reclamações sobre depósitos bancários continuou a incidir sobre depósitos à ordem (81,3%). Todavia, as reclamações sobre esta matéria diminuíram, destacando-se a redução do número de reclamações sobre cobrança de comissões e encargos e informação contratual e pré-contratual.

Gráfico III.8.3 • Reclamações | Depósitos bancários | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nas contas de depósito à ordem incidiram sobre:

- **Cobrança de comissões ou encargos (15,1%)**, sendo de salientar as reclamações sobre (i) a não prestação de informação relativamente à alteração das comissões associadas às contas de depósito à ordem e (ii) os montantes exigidos pelas instituições como contrapartida pelos serviços prestados, designadamente pelo serviço de manutenção de conta;
- **Condições de movimentação das contas (14,0%)**, designadamente, em casos respeitantes (i) a inobservância de instruções dadas pelos clientes para a movimentação do saldo constante da conta de depósito à ordem, (ii) a operações de débito efetuadas pelas instituições supostamente sem autorização do cliente e (iii) a restrições de movimentação da conta no âmbito do cumprimento dos deveres que impendem sobre as instituições no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- **Encerramento da conta (13,1%)**, com especial enfoque (i) no atraso na execução das instruções dadas pelos clientes para encerramento da conta de depósitos à ordem e (ii) na cobrança de comissões e outros encargos em momento posterior a esse pedido de encerramento;
- **Alteração do titular ou óbito do titular da conta (11,1%)**, em grande medida sobre (i) o procedimento das instituições para alterar a titularidade das contas de depósito à ordem, tanto na inclusão de novo titular, como na remoção de um dos titulares, (ii) as dificuldades de movimentação da conta

após o falecimento do respetivo titular e (iii) as comissões e demais encargos suportados pelos herdeiros relativamente aos procedimentos exigidos pelas instituições após o óbito do titular de conta, em particular para comprovar a qualidade de herdeiro;

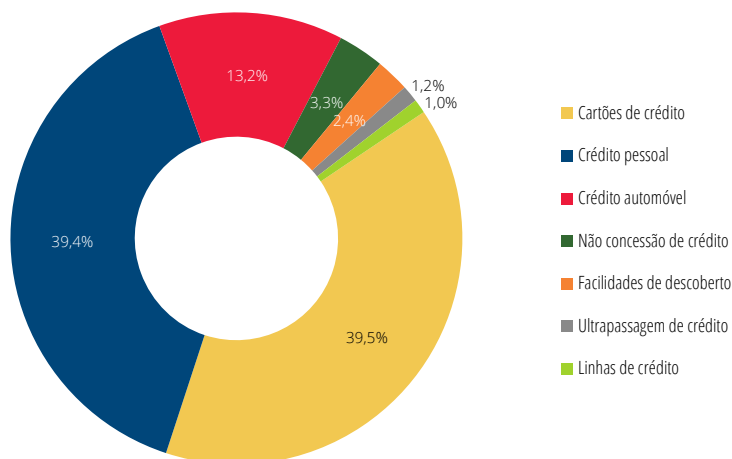
- **Penhoras ou insolvências (8,0%)**, destacando-se situações relacionadas com (i) a demora no levantamento da penhora após receção da respetiva ordem de levantamento e (ii) a inobservância dos limites de impenhorabilidade de saldos bancários.

8.3.2 Crédito aos consumidores

As reclamações sobre matérias relacionadas com crédito aos consumidores aumentaram, em 2020, 10,3%, atingindo um total de 4916 reclamações. Este aumento é explicado pelas reclamações sobre moratórias privadas, no âmbito da pandemia de COVID-19. Desconsiderando estas reclamações, o número de reclamações de crédito aos consumidores em 2020 teria diminuído 1,4%, face a 2019.

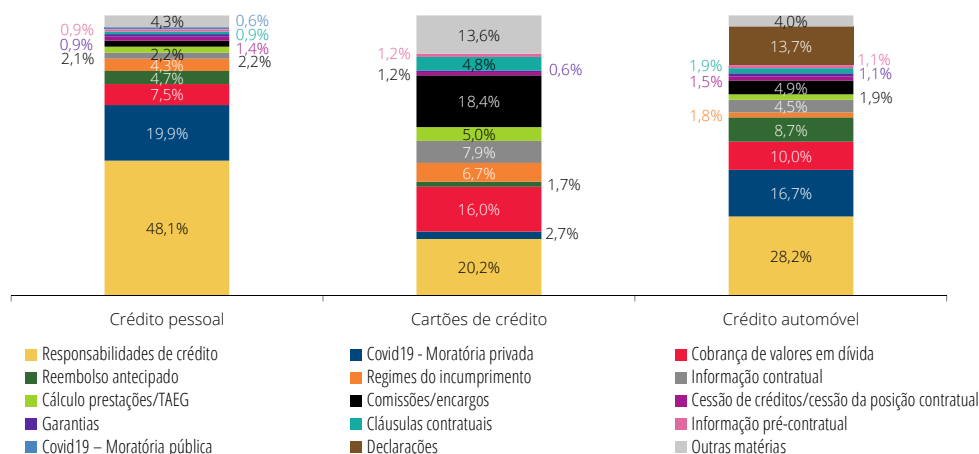
O cartão de crédito foi o produto de crédito aos consumidores com maior número de reclamações, correspondendo a 39,5% do total de reclamações nesta matéria, seguindo-se o crédito pessoal (39,4% das reclamações) e o crédito automóvel (13,2%).

Gráfico III.8.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico III.8.5 • Reclamações | Crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel^(a) | 2020



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

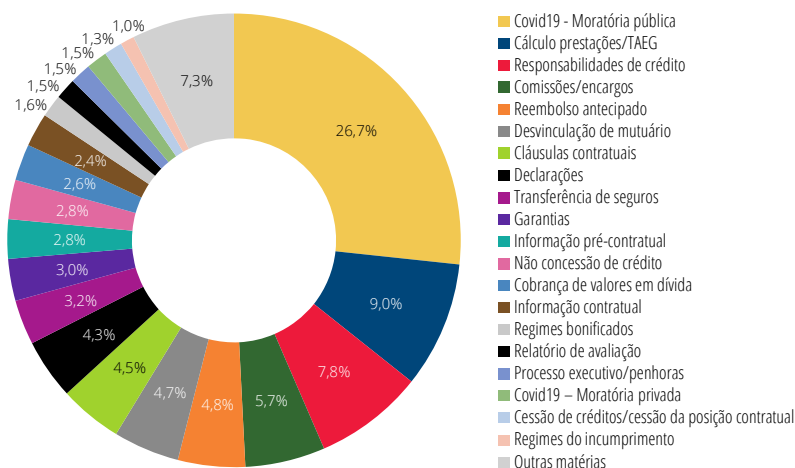
As matérias mais reclamadas no crédito aos consumidores²³ incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito (33,4%)**, estando em causa o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com (i) a incorreção da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, (ii) a demora na retificação de informação incorretamente reportada, designadamente a não atualização de informação em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência e (iii) a falta de comunicação aos mutuários ou garantes sobre o início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento;
- **Moratória privada no âmbito da pandemia de COVID-19 (11,9%)**, cujo detalhe se encontra no Capítulo I “Moratórias de crédito em contexto de pandemia de COVID-19”;
- **Cobrança de valores em dívida (11,6%)**, no essencial, reclamações sobre (i) o apuramento do montante em dívida efetuado pelas instituições, (ii) a cessão de créditos nos casos de incumprimento; (iii) o recurso a meios judiciais, por parte das instituições, para recuperação dos montantes em dívida e (iv) os procedimentos adotados pelas instituições e pelas entidades por estas subcontratadas para a cobrança de valores em dívida.

8.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

As reclamações sobre matérias relacionadas com crédito à habitação e hipotecário aumentaram, em 2020, 16,7%, atingindo um total de 2462 reclamações. Este aumento deveu-se às reclamações sobre as moratórias pública e privadas no âmbito da pandemia de COVID-19. Sem estas reclamações, teria havido uma diminuição de 16,3% de reclamações entradas sobre crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico III.8.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

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

- **Moratória pública no âmbito da pandemia de COVID-19 (26,7%)**, cujo detalhe se encontra no Capítulo I “Moratórias de crédito em contexto de pandemia de COVID-19”;

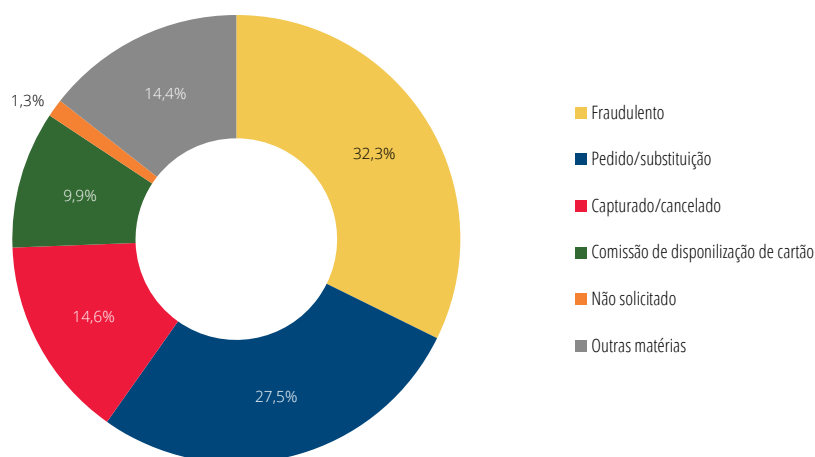
23. As percentagens indicadas referem-se às reclamações sobre crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel, os três produtos mais reclamados.

- **Cálculo das prestações e da TAEG (9,0%)**, assumindo, maioritariamente, relevo (i) a determinação do *spread* aplicável por referência às vendas associadas facultativas e (ii) a definição do montante da prestação de acordo com o cálculo da média aritmética do indexante por ocasião da sua revisão periódica;
- **Responsabilidades de crédito (7,8%)**, em que se evidenciam reclamações relacionadas com (i) a incorreção da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, (ii) a demora na correção da informação incorretamente efetuada à Central de Responsabilidades de Crédito, designadamente a não atualização de informação em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência e (iii) a falta de comunicação aos mutuários ou garantes sobre o início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento;
- **Cobrança de comissões ou encargos (5,7%)**, relacionadas, em particular, com o montante das comissões associadas (i) ao processo de contratação do crédito e (ii) ao processamento das prestações do empréstimo.

8.3.4 Cartões de pagamento

As reclamações sobre matérias relacionadas com cartões de pagamento aumentaram, em 2020, 4,6%, atingindo um total de 1951 reclamações. Destaca-se o crescimento do número de reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico III.8.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

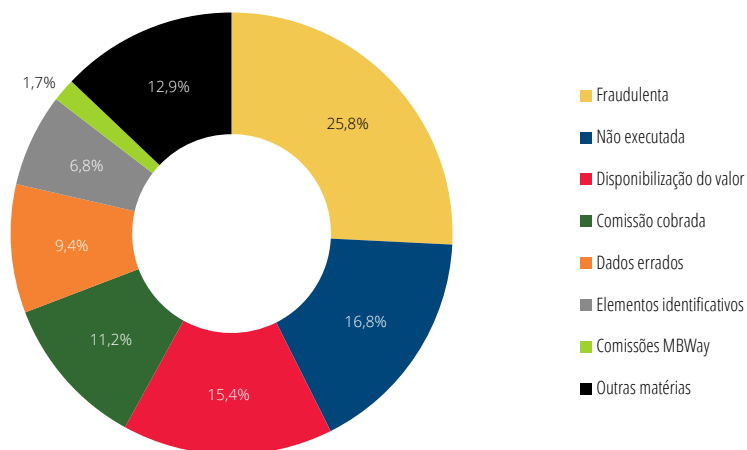
As matérias mais reclamadas nos cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Situações de fraude (32,3%)**, estando, geralmente, em causa (i) a utilização deste instrumento de pagamento por terceiros não autorizados e (ii) a responsabilidade das instituições pela execução destas operações;
- **Pedido ou substituição dos cartões (27,5%)**, com especial incidência (i) na demora associada à substituição dos cartões de pagamento e (ii) nas comissões cobradas pela respetiva emissão;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (14,6%)**, com destaque para as situações relacionadas com (i) o bloqueio dos cartões pelas respetivas instituições emitentes, designadamente por razões de segurança e (ii) a denúncia dos contratos de utilização dos cartões, por iniciativa das instituições ou do próprio cliente.

8.3.5 Transferências a crédito

As reclamações sobre matérias relacionadas com transferências a crédito aumentaram, em 2020, 14,9%, atingindo um total de 1000 reclamações.

Gráfico III.8.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

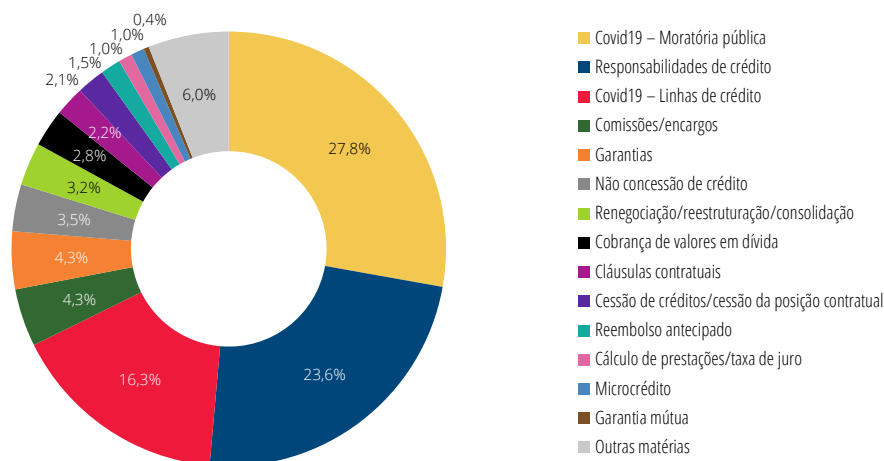
As matérias mais reclamadas nas transferências a crédito incidiram sobre:

- **Operações fraudulentas (25,8%)**, em grande medida respeitantes (i) à autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e (ii) à responsabilidade das instituições pela execução dessas operações;
- **Operações não executadas (16,8%)**, estando, sobretudo, em causa a não realização de transferências ordenadas pelo reclamante por (i) anomalia informática ou erro operacional e (ii) insuficiente caracterização dos elementos identificativos necessários para a concretização da transferência;
- **Disponibilização do valor transferido (15,4%)**, destacando-se as reclamações sobre (i) o incumprimento do prazo de disponibilização do montante da transferência na conta do beneficiário e (ii) o incumprimento do prazo de execução de transferência;
- **Cobrança de comissões (11,2%)**, incidindo, essencialmente, as reclamações sobre o montante da comissão exigida pelas instituições aquando da execução das transferências, nomeadamente ao balcão e através de canais digitais.

8.3.6 Crédito às empresas

As reclamações sobre matérias relacionadas com crédito às empresas aumentaram, em 2020, 103,7%, atingindo um total de 713 reclamações. Este aumento deveu-se às reclamações sobre linhas de crédito de apoio à atividade empresarial e sobre a aplicação da moratória pública, ambas no contexto da pandemia COVID-19. Desconsiderando estas reclamações, o aumento do número de reclamações sobre crédito a empresas seria de 14%, face a 2019.

Gráfico III.8.9 • Reclamações | Crédito às empresas | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

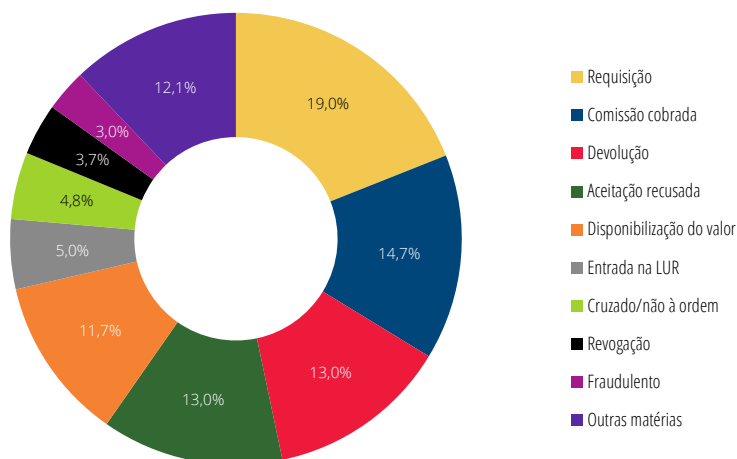
As matérias mais reclamadas no crédito às empresas incidiram sobre:

- **Moratória pública no âmbito da pandemia de COVID-19 (27,8%)**, cujo detalhe se encontra no Capítulo I “Moratórias de crédito em contexto de pandemia de COVID-19”;
- **Responsabilidades de crédito (23,6%)**, onde se inserem, designadamente, reclamações sobre (i) a incorreção da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, (ii) a demora na correção da informação incorreta ou indevidamente reportada e (iii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento;
- **Linhas de crédito de apoio à atividade empresarial no âmbito da pandemia de COVID-19 (16,3%)**, onde se inserem, designadamente, as reclamações sobre (i) as exigências impostas para o acesso a estas linhas de crédito, nomeadamente, o volume e o tipo de documentos requeridos, as taxas de juro praticadas e a necessidade de não ter incumprido contratos de crédito em momento prévio, (ii) a alegada morosidade com que as instituições conduzem os processos e (iii) a recusa do crédito, por não preenchimento dos requisitos estabelecidos ou por constrangimentos no acesso ao financiamento disponibilizado através destas linhas.

8.3.7 Cheques

As reclamações sobre matérias relacionadas com cheques diminuíram, em 2020, 27,4%, atingindo um total de 437 reclamações. Destaca-se a redução das reclamações relativas à requisição de cheques, à disponibilização do valor e à recusa de aceitação de cheques.

Gráfico III.8.10 • Reclamações | Cheques | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nos cheques incidiram sobre:

- **Requisição de cheques (19,0%)**, estando em causa, na sua maioria, (i) a não disponibilização de cheques ou de módulos de cheques por parte das instituições ou (ii) a demora no tratamento do pedido de cheques ou de módulos de cheques efetuados pelos clientes;
- **Comissão cobrada (14,7%)**, onde se incluem reclamações sobre o montante da comissão exigida pelas instituições aquando (i) da emissão de cheques e (ii) da sua devolução;
- **Devolução de cheques (13%)**, suscitando-se, essencialmente, questões sobre o não pagamento de cheques, em particular por falta de provisão da conta;
- **Recusa de aceitação de cheques (13%)**, sobretudo, por (i) apresentação do cheque a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário, (ii) preenchimento irregular do cheque e (iii) cumprimento da data para a apresentação do cheque a pagamento.

8.4 Instituições mais reclamadas

8.4.1 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, para 2020, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição. Foram consideradas as reclamações sobre depósitos bancários, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2020.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre depósitos bancários. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, Banco Efisa, S. A., Banco Finantia, S. A., Banco L. J. Carregosa, S. A., BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., BNP Paribas, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L. e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L.

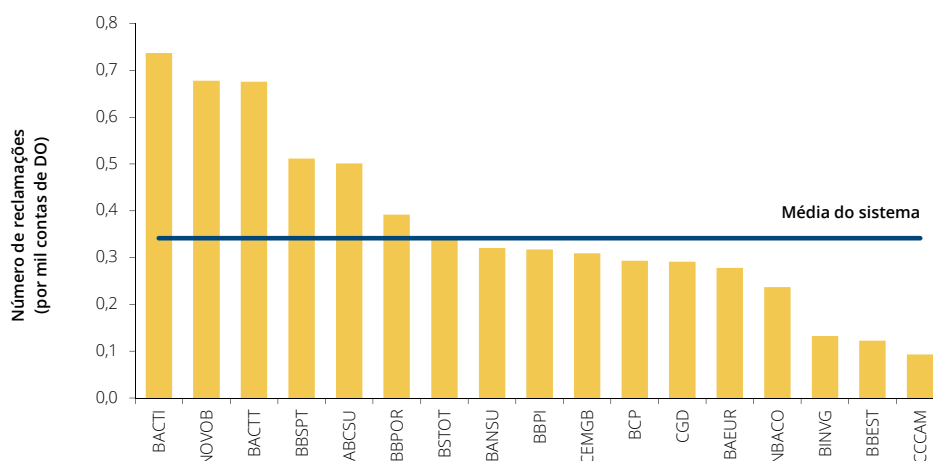
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, S. A., do Banco Invest S. A., do Banco Português de Gestão, S. A., da Caixa – Banco de Investimento, S. A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do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

Quadro III.8.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2020

Sigla	Instituição de crédito	2020
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,74
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,68
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,68
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,51
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,50
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,39
	Média do sistema	0,34
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,34
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,32
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,32
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,31
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,29
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,29
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A.	0,28
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,24
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,13
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,12
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,09

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 34 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

Gráfico III.8.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

8.4.2 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para 2020, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição. Foram consideradas as reclamações sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2020²⁴.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito aos consumidores. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco BAI Europa, S. A., Banco CTT, S. A., Banco Efisa, S. A., Banco Finantia, S. A., Banco Atlântico Europa, S. A., BNP Paribas Lease Group, S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L, FCA Capital Portugal – Instituição Financeira de Crédito, S. A., Novo Banco dos Açores, S. A. e Toyota Kreditbank GmbH – Sucursal Em Portugal.

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

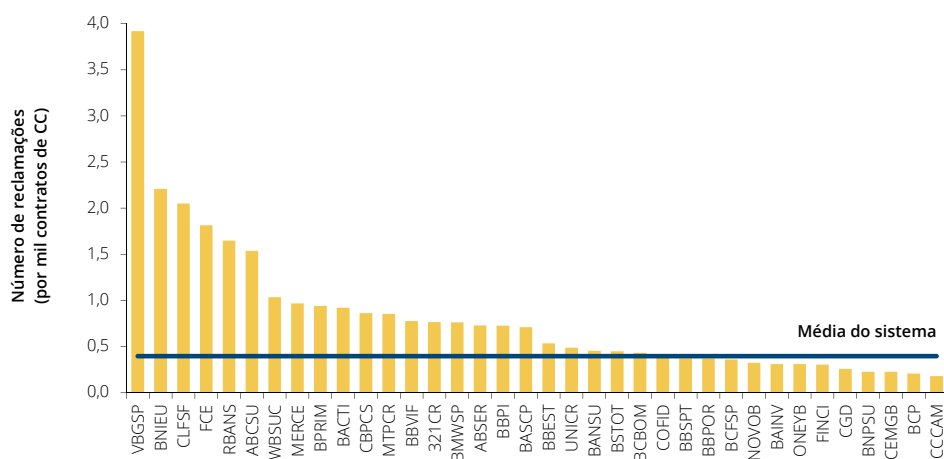
24. Não foram consideradas as instituições que, estando sedeadas noutros Estados-Membros da União Europeia, exercem atividade em Portugal ao abrigo do regime de livre prestação de serviços, como é o caso do CaixaBank Payments, E. F. C., E. P., S. A.

Quadro III.8.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2020

Sigla	Instituição de crédito	2020
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	3,92
BNIEU	BNI – BANCO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAL (EUROPA), S. A.	2,21
CLFSF	CAIXA LEASING E FACTORING – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	2,05
FCE	FCE BANK PLC	1,82
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,65
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,54
WBSUC	WIZINK BANK, S. A. U. – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,04
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,97
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,94
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,92
CBPCS	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E. F. C., E. P., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,86
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,85
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,78
321CR	321 CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,77
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,76
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E. F. C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,73
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,73
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,71
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,53
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,49
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,45
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,45
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,43
COFID	COFIDIS	0,42
	Média do sistema	0,40
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,37
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,37
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E. F. C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,36
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,33
BAINV	BANCO INVEST, S. A.	0,31
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,31
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S. F. C., S. A.	0,30
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,26
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,23
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,23
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,21
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,18

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 40 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico III.8.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

8.4.3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para 2020, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, por instituição. Foram consideradas as reclamações sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2020.

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

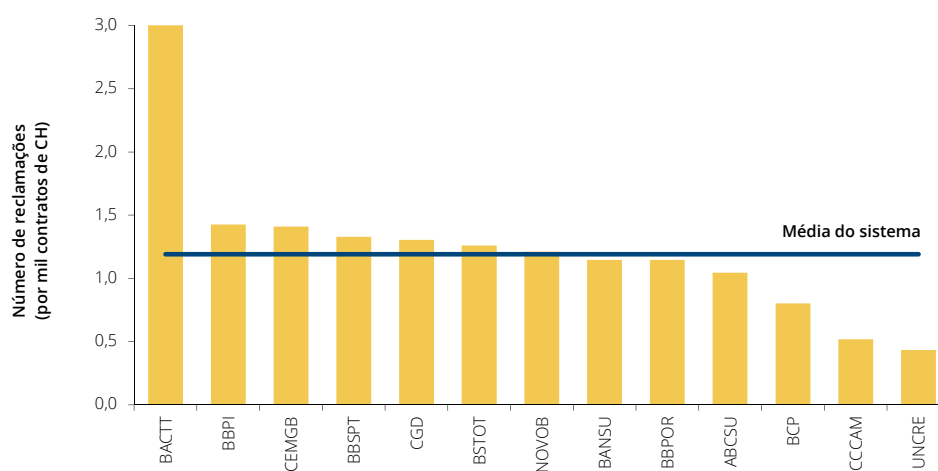
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área do crédito hipotecário, como é o caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L.

Quadro III.8.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2020

Sigla	Instituição de crédito	2020
BACTT	BANCO CTT, S. A.	3,26
BBPI	BANCO BPI, S. A.	1,43
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	1,41
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,33
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	1,30
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,26
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	1,21
Média do sistema		1,19
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,15
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	1,15
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,04
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,80
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,52
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,43

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 119 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico III.8.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

8.5 Resultados das reclamações encerradas²⁵ e prazo de encerramento

As reclamações encerradas em 2020 não apresentaram indícios de infração em 61,1% dos casos (61,4% em 2019), enquanto em 38,9% se verificou a resolução da situação reclamada pela instituição, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal (38,6% em 2019).

Das reclamações em que se verificou a resolução da situação reclamada, em 15,3% dos casos essa resolução ocorreu na sequência da atuação do Banco de Portugal, nomeadamente através da instauração de Processos de Contraordenação (13,2%) ou da emissão de Determinações Específicas ou Recomendações (2,1%)²⁶, envolvendo 1096 reclamações.

O **prazo médio de encerramento** das reclamações foi de 48 dias, que compara com 58 dias em 2019. O prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 68 dias (84 dias em 2019), enquanto no caso das reclamações apresentadas no Livro de Reclamações ao balcão da instituição, este prazo foi de 36 dias (o que compara com 41 dias em 2019) e nas entradas pelo LRE foi de 38 dias (28 dias em 2019).

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, que decorrem de quadros normativos diferentes que determinam procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num Livro de Reclamações de uma instituição de crédito em formato físico ou eletrónico (RCL).

O prazo médio de encerramento inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e pelas próprias instituições de crédito. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, dependendo o prazo médio de análise da resposta e do prazo de resposta às questões formuladas à instituição pelo Banco de Portugal.

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

26. Cujo detalhe se encontra no ponto 9. do Capítulo III: “Correção de irregularidades e sancionamento”.

9 Correção de irregularidades e sancionamento

9.1 Determinações específicas e recomendações

Foram emitidas 3025 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 144 instituições²⁷, na sequência da sua atuação fiscalizadora, incluindo a análise a reclamações de clientes bancários.

... A maioria das determinações específicas e recomendações incidiu sobre matérias relativas aos depósitos bancários e à conta de SMB.

Quadro III.9.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Conta de SMB	943	92
Publicidade	122	35
Depósitos bancários	957	120
Crédito aos consumidores	537	99
Crédito à habitação e hipotecário	169	21
Crédito a empresas	4	2
Serviços de pagamento	6	2
Preçários	3	2
Moratórias de crédito ^(a)	284	100
Total	3025	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: O número total de determinações específicas e recomendações inclui as recomendações referentes à comercialização do crédito aos consumidores nos canais digitais. Em 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 144 instituições. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) O detalhe sobre as determinações específicas e recomendações relacionadas com as moratórias de crédito encontra-se no Capítulo I.

9.1.1 Conta de SMB

Foram dirigidas 942 determinações específicas a 92 instituições e uma recomendação a uma instituição, tendo em vista garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas a respeito da disponibilização da conta de SMB.

27. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são contabilizadas autonomamente.

Quadro III.9.2 • Determinações específicas e recomendações | SMB | 2020

Matérias	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Divulgação de informação sobre a conta de SMB aos titulares de contas de depósito à ordem	15	11	1	1	16	11
Prestação de informação sobre as condições de acesso e as características da conta de SMB	80	80			80	80
Disponibilização da conta de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso previstas na lei	206	82			206	82
Observância do limite máximo de comissões e encargos	160	80			160	80
Prestação dos serviços incluídos na conta de SMB	79	79			79	79
Proibição de limitação do acesso a outros produtos e serviços por parte do titular de conta de SMB	79	79			79	79
Proibição de ultrapassagem de crédito em conta de SMB	80	80			80	80
Resolução do contrato que regula a conta de SMB	84	80			84	80
Reporte ao Banco de Portugal de informação sobre a comercialização da conta de SMB	159	80			159	80
Total	942	-	1	-	943	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2020, foram dirigidas determinações específicas a 92 instituições e recomendações a uma instituição.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- **A divulgação de informação sobre a conta de SMB** aos clientes que são titulares de contas de depósito à ordem²⁸, tendo sido ordenado o envio de extrato da conta de depósito à ordem com menção à possibilidade de conversão dessa conta em conta de SMB a cinco instituições de crédito que não tinham incluído essa menção no primeiro extrato da conta de depósito à ordem que remeteram aos seus clientes em 2020. Três dessas instituições foram igualmente instadas a enviar o documento informativo sobre a conta de SMB a todos os clientes, uma vez que se detetou um conjunto de situações em que esse documento não foi disponibilizado.

Determinou-se ainda a sete instituições a adoção de medidas que garantam a observância dos requisitos formais associados para a prestação da informação em causa, designadamente o tamanho de letra mínimo exigido para a menção à possibilidade de conversão de conta no extrato (determinação dirigida cinco instituições) e o modelo a que deve obedecer o documento informativo sobre a conta de SMB (determinação dirigida a duas instituições).

Recomendou-se a uma instituição que, caso pretendesse continuar a enviar o documento informativo sobre a conta de SMB em conjunto com outros documentos, através de mensagem de correio eletrónico, deveria assegurar o destaque adequado ao documento informativo sobre a conta de SMB, de modo a permitir que os clientes identifiquem a informação que lhes está a ser remetida.

28. Artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, e artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2018.

- **A informação prestada aos clientes sobre as condições de acesso e as características da conta de SMB**, tendo sido ordenado a 79 instituições que adotassem medidas para assegurar a entrega da ficha de informação normalizada (FIN) e das condições gerais do contrato relativos à conta de SMB em momento prévio ao da contratação da referida conta.

Também se determinou a uma instituição que alterasse o contrato que regula a conta de SMB, de modo a incluir no clausulado todos os elementos de informação obrigatórios²⁹.

- **A disponibilização da conta de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso definidas na lei e solicitem a prestação desses serviços**, tendo-se exigido a 82 instituições a alteração de práticas que estiveram na origem de situações de recusa indevida de acesso à conta de SMB³⁰. Está em causa, nomeadamente, a deteção de situações em que foi transmitido aos clientes que a conta de SMB era destinada a pessoas reformadas, carenciadas ou desempregadas, bem como a identificação de casos em que foi recusado o acesso a esta conta com fundamento no facto de o cliente ser mutuário em operações de crédito.

Exigiu-se igualmente que 79 instituições alterassem os respetivos procedimentos, de modo a assegurar a prestação de informação aos clientes a quem foi recusado o acesso à conta de SMB sobre os motivos subjacentes a essa decisão, através de comunicação em papel ou noutra suporte duradouro³¹.

- **A observância do limite máximo de comissões e encargos cobrados pela manutenção da conta de SMB³²**, uma vez que se identificou que 80 instituições estavam a cobrar comissões adicionais à comissão de manutenção da conta de SMB pela prestação de serviços legalmente associados à referida conta, nomeadamente a disponibilização de cartão de débito, a realização de transferências através de *homebanking* dentro do limite fixado na lei, o levantamento de numerário ao balcão ou o depósito de moeda metálica.
- **A prestação dos serviços incluídos na conta de SMB**, foi exigida a 79 instituições, na sequência da identificação de situações de demora significativa na atribuição de cartão de débito a clientes com conta de SMB³³.
- **A proibição de limitação do acesso a outros produtos e serviços financeiros por parte do titular de conta de SMB**, tendo-se exigido a 79 instituições que deixassem de limitar o acesso dos titulares de contas de SMB a produtos e serviços como, por exemplo, o cartão de crédito e o MBway³⁴.
- **A proibição de concessão de ultrapassagem de crédito em conta de SMB**, tendo sido determinada a alteração da atuação de 80 instituições, que permitiam situações de ultrapassagens de crédito em contas de SMB em resultado da realização de débitos diretos e da cobrança de comissões³⁵.
- **A resolução do contrato que regula a conta de SMB por iniciativa da instituição depositária³⁶**, tendo-se ordenado a uma instituição que adotasse medidas adequadas para assegurar que a resolução deste contrato só ocorre quando se verifique uma das situações legalmente previstas e que os clientes são informados da cessação do referido vínculo contratual.

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

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

31. Artigo 4.º, n.º 7 do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

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

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

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

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

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

Determinou-se igualmente a 80 instituições a correção dos procedimentos associados ao encerramento de conta de SMB, de modo a garantir que, num conjunto de situações tipificadas na lei, a conta de SMB seja encerrada depois de decorridos 60 dias após a comunicação ao cliente da extinção do respetivo contrato.

- O reporte ao Banco de Portugal de informação sobre a comercialização da conta de SMB³⁷, tendo sido solicitado a 80 instituições a correção da informação reportada, nomeadamente dos motivos de recusa do acesso e ao encerramento da conta de SMB.

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 sistema de acesso aos 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”, o que se cumpre nos termos do quadro que segue:

Quadro III.9.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2020

Dever violado	Instituição
Divulgação de informação sobre a conta de SMB aos titulares de contas de depósito à ordem	Banco Activobank, S. A. Banco Atlântico Europa, S. A. Banco BIC Português, S. A. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A., Sucursal em Portugal Banco Comercial Português, S. A. Banco CTT, S. A. Banco de Investimento Global, S. A. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L.
Prestação de informação sobre as condições de acesso e as características da conta de SMB	Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM Caixa Geral de Depósitos, S. A.
Disponibilização da conta de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso previstas na lei	Banco BPI, S. A. Banco CTT, S. A. Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM Caixa Geral de Depósitos, S. A.
Observância do limite máximo de comissões e encargos	Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM Caixa Geral de Depósitos, S. A.
Prestação dos serviços incluídos na conta de SMB	Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM
Proibição de limitação do acesso a outros produtos e serviços por parte do titular de conta de SMB	Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM
Proibição de ultrapassagem de crédito em conta de SMB	Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM Caixa Geral de Depósitos, S. A.
Resolução do contrato que regula a conta de SMB por iniciativa da instituição depositária	Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM Caixa Geral de Depósitos, S. A.
Reporte ao Banco de Portugal de informação sobre a comercialização da conta de SMB	Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM Caixa Geral de Depósitos, S. A.

Fonte: Banco de Portugal.

37. Instrução n.º 15/2018.

9.1.2 Publicidade

Foram dirigidas 122 determinações específicas a 35 instituições no âmbito da atividade de fiscalização da publicidade, abrangendo um total de 367 suportes publicitários.

Quadro III.9.4 • Determinações específicas | Publicidade | 2020

Matéria	Número	Suportes alterados	Instituições abrangidas
Produtos e serviços	118	340	35
Crédito aos consumidores	87	231	27
Serviços de pagamento	10	20	9
Crédito a empresas	9	45	6
Crédito à habitação e hipotecário	5	17	4
Depósitos	3	21	3
Multiproduto	4	6	3
Institucional	4	27	3
Total	122	367	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2020, foram dirigidas determinações específicas a 35 instituições.

As determinações específicas emitidas incidiram sobretudo sobre a publicidade a produtos de crédito aos consumidores, envolvendo 231 suportes. Nestes suportes foi exigida:

- A indicação da **TAEG com destaque similar ao das características destacadas dos produtos de crédito** anunciados³⁸ (23 instituições);
- A apresentação de **informações consistentes e completas sobre os produtos de crédito ou a designação das comissões em linha com o respetivo preço**, nomeadamente no exemplo representativo da TAEG (19 instituições);
- A indicação das **condições de acesso e restrições** com destaque similar às características do produto destacadas na mensagem publicitária³⁹ (16 instituições);
- A difusão de informação de carácter obrigatório em **carateres com dimensão não inferior à mínima estabelecida**⁴⁰ (12 instituições);
- A difusão de informação de carácter obrigatório, em mensagem publicitária transmitida em meio audiovisual, **durante um período de tempo suficiente para permitir uma leitura e audição adequadas**⁴¹ (11 instituições);
- A indicação, com **clareza e transparência, da natureza e da finalidade dos produtos**⁴² (12 instituições).

38. Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e artigo 15.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

39. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

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

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

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

Na sequência da análise à publicidade relativa aos serviços de pagamento, foram emitidas dez determinações específicas, envolvendo 20 suportes. Nestes suportes foi exigida:

- A identificação de forma inequívoca da instituição responsável pelos produtos e serviços publicitados, nomeadamente aquando da utilização de uma marca comercial que não estava inequivocamente associada a essa entidade⁴³ (três instituições);
- A indicação, com clareza e transparência, da natureza e da finalidade dos produtos⁴⁴ (três instituições);
- A prestação de informação clara sobre as condições de acesso e restrições às características do produto destacadas na mensagem publicitária⁴⁵ (três instituições).

Foram emitidas nove determinações específicas relativas a 45 suportes de publicidade a crédito a empresas. Destaca-se o comando dirigido a quatro instituições, no sentido da apresentação de informações consistentes e completas sobre os produtos de crédito ou a designação correta de comissões em linha com o respetivo preçário⁴⁶.

No âmbito da publicidade ao crédito à habitação e hipotecário, foram emitidas cinco determinações específicas, envolvendo 17 suportes de publicidade. Através destas determinações, exigiu-se a quatro instituições a prestação de informação clara sobre as condições de acesso e restrições às características do produto destacadas na mensagem publicitária⁴⁷.

9.1.3 Depósitos bancários

Foram dirigidas 957 determinações específicas e recomendações a 120 instituições para correção das irregularidades e insuficiências detetadas no âmbito da comercialização de depósitos bancários, incidindo sobretudo sobre matérias relativas a contas de depósito à ordem.

Quadro III.9.5 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Disponibilização e requisitos da informação pré-contratual	237	79
Prestação de informação periódica	2	2
Disponibilização do extrato de comissões	459	120
Informação sobre o serviço de mudança de conta	218	109
Utilização da terminologia harmonizada na prestação de informação sobre comissões	28	26
Outros deveres	13	6
Total	957	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 120 instituições.

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

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

45. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

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

47. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- **A disponibilização de informação pré-contratual aos clientes**, tendo-se exigido a 79 instituições a adoção de medidas para assegurar que, em momento prévio ao da contratação do depósito, é fornecida ao cliente a ficha de informação normalizada (FIN)⁴⁸, o formulário de informação ao depositante⁴⁹ e o documento de informação sobre comissões⁵⁰.
- **A prestação de informação periódica** sobre a conta de depósito à ordem, tendo sido ordenado a duas instituições de crédito o envio de extratos aos titulares de contas de depósito à ordem que não registaram movimentos em 2019⁵¹.
- **A disponibilização do extrato de comissões**⁵², tendo-se ordenado, a três instituições, que o enviassem a todos os seus clientes com conta de depósito à ordem, incluindo a clientes empresariais ou a clientes cujas contas tinham sido encerradas no decurso de 2019, e, a cinco instituições de crédito, a adoção de medidas que assegurem o seu envio a todos os clientes durante o mês de janeiro.

Ordenou-se ainda a 120 instituições a implementação de medidas que garantam a observância dos requisitos aplicáveis.

Recomendou-se a 97 instituições a adequada disponibilização do extrato de comissões nos canais digitais, devendo ser disponibilizado em condições que permitam a sua fácil identificação e acesso por parte dos clientes, e informando-os através de correio eletrónico ou por mensagem curta, sobre a disponibilização do extrato de comissões nos canais digitais⁵³.

- **A informação divulgada nos sítios na internet a respeito do serviço de mudança de conta**⁵⁴, tendo-se exigido a 96 instituições de crédito que disponibilizassem essa informação em local bem visível e facilmente identificável para consumidores e microempresas.

Foi exigido a 107 instituições que corrigissem a informação divulgada a respeito deste serviço, que omitia elementos obrigatórios.

Exigiu-se ainda a cinco instituições que corrigissem as irregularidades detetadas na informação sobre as comissões cobradas pela realização de tarefas associadas ao serviço de mudança de conta.

- **A utilização da terminologia harmonizada na prestação de informação a consumidores sobre as comissões** relacionadas com serviços associados às contas de depósito à ordem, tendo-se exigido a 26 instituições de crédito a modificação de suportes com informação que não observava a terminologia harmonizada⁵⁵.

48. Artigo 4.º do Aviso n.º 4/2009.

49. Artigo 157.º do RGICSF.

50. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

51. Artigos 7.º e 8.º do Aviso n.º 4/2009.

52. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, e artigo 77.º do RGICSF.

53. Carta Circular n.º CC/2019/00000083.

54. Artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

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

9.1.4 Crédito aos consumidores

Foram dirigidas 537 determinações específicas e recomendações a 99 instituições no âmbito do crédito aos consumidores.

Quadro III.9.6 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual	248	97
Dever de assistência	3	3
Financiamento de encargos por opção do cliente	3	3
Aquisição facultativa de outros produtos e serviços	11	5
Avaliação de solvabilidade	10	6
Deveres de informação contratual	120	91
Cálculo da TAN e da TAEG	33	9
Deveres de informação na vigência do contrato	5	3
Exercício do direito ao reembolso antecipado	8	3
Reporte de informação ao Banco de Portugal	50	10
Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito	31	2
Outros deveres	15	5
Total	537	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 99 instituições.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- **A prestação de informação pré-contratual aos clientes**, tendo-se exigido a oito instituições a alteração de procedimentos, de modo a garantir a disponibilização da FIN na data de apresentação de uma oferta de crédito ou previamente à celebração do contrato de crédito⁵⁶.

Ordenou-se a sete instituições que introduzissem as modificações necessárias para assegurar que a FIN disponibilizada aos clientes observa o modelo definido e contém os elementos de informação obrigatórios, em especial as características do crédito e o seu custo⁵⁷.

Recomendou-se a cinco instituições que reforçassem a informação de carácter geral sobre os produtos de crédito pessoal e automóvel disponibilizada nas áreas de acesso livre dos respetivos sítios na internet, e alertou-se para a necessidade de melhorar a informação prestada sobre as características dos produtos de crédito e do respetivo custo⁵⁸.

Recomendou-se a 83 instituições que garantissem que os simuladores apresentam a informação do montante de crédito selecionado para o limite mínimo disponível, devendo a escolha de montante diverso resultar da escolha expressa do cliente⁵⁹, e que se abstenham de utilizar expressões como “pré-aprovado”, “pré-aceite” ou “pré-avaliado”⁶⁰ na página do simulador.

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

57. Anexo II ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Instrução n.º 12/2013.

58. Artigo 77.º do RGICSF

59. Artigo 74.º do RGICSF.

60. Artigo 77.º do RGICSF e n.º 12 da Carta-Circular n.º CC/2020/00000044.

Recomendou-se, ainda, a sete instituições de crédito que incorporassem informação sobre o MTIC e as comissões, despesas e outros custos incluídos na TAEG no resumo das simulações efetuadas pelos clientes, e nos exemplos exemplificativos apresentados nos respetivos sítios na internet⁶¹.

- **O cumprimento do dever de assistência**⁶², tendo-se exigido a uma instituição a disponibilização de informação e os meios adequados para os clientes poderem esclarecer as suas dúvidas nos canais digitais utilizados para a comercialização dos contratos.

Recomendou-se a duas instituições de crédito a implementação de mecanismos que permitam a adequada explicitação das principais siglas utilizadas na informação prestada nos canais digitais, nomeadamente da TAEG, TAN e MTIC.

- A forma como é apresentada aos clientes a possibilidade de obtenção de **financiamento para fazer face aos encargos associados ao crédito**⁶³, tendo-se exigido a três instituições que alterassem os respetivos processos de contratação, de modo a garantir que só é concedido o financiamento de encargos se o cliente, por sua opção, o tiver solicitado de forma expressa.
- A forma como é apresentada aos clientes a possibilidade de **aquisição de produtos e serviços acessórios ao contrato de crédito**⁶⁴, tendo-se recomendado a cinco instituições a modificação dos processos de contratação, de modo a garantir que essa aquisição é facultativa e resulta da escolha expressa do cliente, pelo que as caixas de seleção dos referidos produtos não estão pré-selecionadas e utilizam elementos gráficos uniformes.
- **A avaliação da solvabilidade dos consumidores**⁶⁵, tendo sido exigida a três instituições que essa avaliação ocorra em momento prévio ao da celebração de contratos de crédito aos consumidores.

Ordenou-se a seis instituições que, em caso de rejeição do pedido de concessão de crédito com fundamento na consulta das bases de dados utilizadas na avaliação da solvabilidade, informem os clientes, imediata e justificadamente, da razão da recusa, bem como dos elementos constantes das referidas bases de dados que a justificaram⁶⁶.

- **Os deveres de informação contratual**⁶⁷, tendo sido exigido a 90 instituições, a maioria das quais na sequência da avaliação aos processos de contratação nos canais digitais, a inclusão de informação obrigatória nos contratos de crédito aos consumidores. Está em causa, designadamente o custo do crédito (MTIC, TAN, TAEG e encargos considerados no cálculo da TAEG) e as consequências do incumprimento contratual, os factos suscetíveis de gerar comunicações à Central de Responsabilidades de Crédito e os mecanismos que poderão ser utilizados pelos clientes para o exercício do direito de livre revogação e do direito de reembolso antecipado, à alteração. Foi também exigida a adequada informação sobre o processo de contratação e a data de celebração do contrato de crédito.

Recomendou-se também a uma instituição que assegurasse a prestação de informação aos clientes sobre os métodos disponíveis para a confirmação da vontade de contratar na comercialização através dos canais digitais⁶⁸.

61. Artigo 77.º do RGICSF.

62. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

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

64. Artigo 74.º do RGICSF e n.º 13 da Carta-Circular n.º CC/2020/00000044.

65. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

66. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

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

68. Artigo 77.º do RGICSF e n.º 20 da Carta-Circular n.º CC/2020/00000044.

- O cálculo da TAN e da TAEG, tendo sido exigido a cinco instituições que, na sequência da identificação de contratos de crédito em que tinha sido aplicada uma taxa de juro distinta da prevista contratualmente, analisassem os contratos celebrados, de forma a corrigir eventuais situações similares às detetadas⁶⁹.

Exigiu-se também a três instituições a alteração do cálculo da TAEG para cumprimento dos pressupostos legalmente definidos. Ordenou-se ainda a duas instituições que garantissem que o custo total das modalidades de pagamento fracionado não é superior à TAEG do contrato de crédito⁷⁰.

- O reporte de informação ao Banco de Portugal, tendo-se exigido a seis instituições que assegurassem o envio de todos os contratos de crédito aos consumidores celebrados em cada mês. Ordenou-se igualmente a nove instituições a retificação da informação reportada sobre a TAEG e a TAN dos contratos de crédito, a data de celebração desses contratos, o montante e as características das operações de crédito contratadas, entre outros elementos⁷¹.

Exigiu-se a duas instituições o cumprimento das regras aplicáveis ao reporte ao Banco de Portugal das minutas dos contratos de facilidades de descoberto⁷² e ordenou-se a uma instituição que procedesse ao reporte da informação sobre os produtos de crédito comercializados através dos canais digitais⁷³.

9.1.5 Crédito à habitação e hipotecário

Foram dirigidas 169 determinações específicas e recomendações a 21 instituições em matéria de crédito à habitação e hipotecário.

Quadro III.9.7 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual	55	8
Deveres de informação contratual	27	15
Deveres de informação na vigência do contrato	19	6
Cálculo da TAEG	5	5
Reporte de informação ao Banco de Portugal	38	17
Outros deveres	25	6
Total	169	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2020, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 21 instituições.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- A prestação de informação pré-contratual de carácter geral disponibilizada nos sítios na internet das instituições, tendo sido exigida a alteração da informação divulgada por cinco instituições, de modo a assegurar a sua atualização e a inclusão de todos os elementos obrigatórios⁷⁴.

69. Artigo 74.º do RGICSF.

70. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Instrução n.º 13/2013.

71. Instrução n.º 14/2013.

72. Instrução n.º 24/2010.

73. CC/2018/00000004.

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

- **A prestação de informação pré-contratual sobre as características e condições dos produtos de crédito à habitação e hipotecário**, tendo-se ordenado a cinco instituições de crédito que adotassem medidas para garantir a estrita observância do modelo harmonizado de FINE.

Exigiu-se a oito instituições que corrigissem a informação apresentada na FINE, designadamente a TAN, a TAEG e o montante da prestação⁷⁵.

- **A informação constante dos contratos de crédito à habitação e hipotecário**⁷⁶, tendo-se exigido a 14 instituições de crédito que modificassem as respetivas minutas de contratos, de modo a garantir a inclusão de todos os elementos de informação obrigatórios, nomeadamente as características dos contratos, as condições aplicáveis ao reembolso antecipado, a informação sobre o incumprimento contratual, as comissões e encargos que recaem sobre o cliente e as condições de manutenção, ao montante total imputado ao consumidor, a TAN e TAEG aplicáveis.

Recomendou-se ainda a uma instituição que assegurasse que os contratos de crédito à habitação e hipotecário detalham as comissões incluídas na TAEG e não contêm informação sobre comissões que não são aplicáveis à operação em causa.

- **A informação prestada aos clientes durante a vigência do contrato**, tendo-se ordenado a três instituições o cumprimento do dever de envio de extrato aos mutuários de contratos de crédito à habitação e hipotecário⁷⁷.

Exigiu-se igualmente a cinco instituições que garantam a prestação de informação nas situações em que ocorra a alteração da taxa de juro⁷⁸, o incumprimento de obrigações contratuais, a regularização de situações de incumprimento ou o reembolso antecipado do crédito⁷⁹.

- **A forma como as instituições calculam a TAEG**, tendo-se exigido a cinco instituições a observância da fórmula e dos pressupostos adicionais definidos na lei para o cálculo da TAEG, nomeadamente a inclusão de todas as comissões e encargos relacionados com a operação de crédito⁸⁰.
- **O reporte ao Banco de Portugal de informação relativa a contratos de crédito**⁸¹, exigindo-se a retificação de incorreções detetadas na informação reportada a respeito da TAEG (17 instituições) e da categoria dos contratos de crédito (duas instituições).

Ordenou-se também a seis instituições que prestassem ao Banco de Portugal informação sobre contratos de crédito à habitação e hipotecários celebrados que se apurou não ter sido reportada.

75. Artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, 23 de junho, e Instrução n.º 19/2017.

76. Artigo 11.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.

77. Artigo 12.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.

78. Artigo 13.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.

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

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

81. Instrução n.º 33/2018.

9.1.6 Serviços de pagamento

Foram dirigidas seis determinações específicas em matéria de serviços de pagamento a duas instituições.

Quadro III.9.8 • Determinações específicas | Serviços de pagamento | 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Exercício do direito de alteração unilateral ao contrato-quadro	5	1
Bloqueio de instrumentos de pagamento	1	1
Total	6	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2020, foram dirigidas determinações específicas a duas instituições.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- A informação prestada aos clientes nas situações em que as instituições exercem prerrogativas contratuais que lhes permitem **modificar unilateralmente os termos dos contratos de duração indeterminada**, tendo sido exigido a uma instituição que garanta a observância dos requisitos estabelecidos⁸².
- A informação prestada aos clientes nas situações de bloqueio do instrumento de pagamento, tendo sido ordenado a uma instituição que garanta a prestação de informação aos clientes **sobre o bloqueio e a respetiva justificação**, com exceção para os casos em que essa informação não possa ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou seja proibida por outras disposições legais aplicáveis⁸³.

9.1.7 Moratórias de crédito

Foram dirigidas 284 determinações específicas em matéria de moratórias de crédito a 100 instituições.

A análise detalhada das medidas de supervisão adotadas que incidiram sobre as moratórias de crédito encontra-se no Capítulo I deste relatório.

9.2 Processos de contraordenação

Foram instaurados 86 processos de contraordenação contra 25 instituições no exercício das suas funções de supervisão comportamental. Os processos instaurados resultam maioritariamente da análise de reclamações de clientes bancários (87%), e também da realização de ações de inspeção e da avaliação do cumprimento das taxas máximas no crédito aos consumidores.

Os processos de contraordenação instaurados envolveram 1001 reclamações de clientes bancários.

82. Recordar-se que de acordo com o Artigo 93.º do RJSPME as instituições devem informar os titulares dessas contas das alterações que pretendem introduzir, pelo menos, dois meses antes da data proposta para a sua aplicação, bem como do direito que assiste aos clientes que não concordem com essas alterações de resolver imediatamente os referidos contratos sem qualquer encargo. Nas situações em que, por acordo das partes, a ausência de resposta dos clientes possa ser considerada como aceitação das alterações, cabe ainda às instituições alertar os clientes para tal facto.

83. Artigo 108.º do RJSPME.

Por razões de economia processual e sempre que adequado, foram agregados, no mesmo processo, os indícios de diversas infrações praticadas pela mesma instituição, sendo também vários os processos que tiveram por objeto mais do que uma reclamação.

No decurso de 2020, o Banco de Portugal concluiu a apreciação, proferindo decisão sobre 55 processos de contraordenação, respeitantes a infrações de natureza comportamental⁸⁴. No contexto das decisões proferidas foram aplicadas coimas que totalizaram 574 700 euros, dos quais 7000 euros suspensos na sua execução.

Quadro III.9.9 • Processos de contraordenação instaurados | Por matéria | 2020

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	40	12
Crédito aos consumidores	17	13
Crédito à habitação e hipotecário	6	5
Crédito a empresas	2	2
Serviços de pagamento	9	8
Livro de Reclamações	1	1
Sigilo bancário	3	3
Moratórias de crédito ^(a)	5	5
Outros ^(b)	3	2
Total	86	-

Fonte: Banco de Portugal. | Em 2020, foram instaurados processos de contraordenação a 25 instituições. (a) A informação sobre os processos de contraordenação instaurados por indícios de violação das regras aplicáveis às moratórias de crédito encontra-se no Capítulo I. (b) Estão em causa processos de contraordenação que, por razões de economia processual, agregam indícios de infração às normas que regulam a comercialização de diferentes produtos e serviços bancários de retalho.

9.2.1 Depósitos bancários

Os 40 processos de contraordenação instaurados a 12 instituições em normas que regulam a comercialização de depósitos bancários incluem irregularidades detetadas em 877 reclamações.

Os processos instaurados reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- A movimentação de conta de depósito à ordem deve ser precedida da autorização do respetivo titular, respeitando as condições acordadas entre a instituição de crédito e o cliente bancário⁸⁵;
- As instituições devem permitir a mobilização de um depósito a prazo em conformidade com as condições acordadas⁸⁶;
- As instituições devem garantir o encerramento das contas de depósito à ordem logo que essa solicitação seja efetuada pelos clientes bancários, salvo se tiver sido acordado um período de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês⁸⁷;

84. Informação no sítio de internet do Banco de Portugal: <https://www.bportugal.pt/comunicado/sintese-da-atividade-sancionatoria-do-banco-de-portugal-no-1o-trimestre-de-2020>; <https://www.bportugal.pt/comunicado/sintese-da-atividade-sancionatoria-do-banco-de-portugal-no-2o-trimestre-de-2020-0>; <https://www.bportugal.pt/comunicado/sintese-da-atividade-sancionatoria-do-banco-de-portugal-no-3o-trimestre-de-2020>; <https://www.bportugal.pt/comunicado/sintese-da-atividade-sancionatoria-no-4o-trimestre-de-2020-0>.

85. Artigo 103.º do RJSPME.

86. Artigo 74.º do RGICSF.

87. Artigo 94.º do RJSPME.

- As instituições devem disponibilizar aos seus clientes um exemplar das condições gerais do contrato a celebrar⁸⁸;
- As instituições devem garantir que o extrato com a informação relativa aos movimentos efetuados na conta de depósitos deve ser disponibilizado ao cliente com uma periodicidade mínima mensal, exceto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, no entanto, ser respeitada uma periodicidade mínima anual⁸⁹;
- As instituições devem atuar com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhes estão confiados, quer na relação direta com os clientes bancários quer na relação com outras instituições⁹⁰.

9.2.2 Crédito aos consumidores

Os 17 processos de contraordenação instaurados a 13 instituições em normas que regulam a comercialização de crédito aos consumidores incluem irregularidades detetadas em dez reclamações e na fiscalização da informação reportada pelas instituições a respeito dos contratos de crédito aos consumidores.

Os processos instaurados reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições devem prestar ao consumidor informação pré-contratual, através da entrega da ficha de informação normalizada⁹¹;
- As instituições devem observar os limites máximos de TAEG divulgados pelo Banco de Portugal para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores⁹²;
- As instituições não devem disponibilizar extratos de cartão de crédito em formato digital, após pedido expresso dos clientes para que essa informação seja prestada em suporte físico⁹³;
- As instituições só podem invocar a perda do benefício do prazo ou a resolução do contrato se, cumulativamente, o cliente estiver em falta com o pagamento de duas prestações sucessivas que excedam 10% do montante total do crédito e, adicionalmente, tiver sido concedido a este um prazo suplementar de, pelo menos, 15 dias para proceder ao pagamento das prestações em atraso⁹⁴;
- As instituições devem observar a obrigação de integrar o cliente no PERSI entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação de contrato de crédito em causa, caso se mantenha o incumprimento deste⁹⁵;
- As instituições devem reportar ao Banco de Portugal a informação respeitante aos contratos de crédito aos consumidores celebrados em cada mês, no prazo de dez dias úteis após o final do mês em causa⁹⁶;
- As instituições devem informar os clientes sobre o início da comunicação de um contrato de crédito em situação de incumprimento, previamente ao reporte dessa situação à CRC⁹⁷.

88. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

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

90. Artigo 74.º do RGICSF.

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

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

93. Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

94. Artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

95. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

96. Artigo 4.º da Instrução n.º 14/2013.

97. Ponto 9 da Instrução n.º 17/2018.

9.2.3 Crédito à habitação e hipotecário

Os seis processos de contraordenação instaurados a cinco instituições em normas que regulam a comercialização de crédito à habitação e hipotecário que incluem irregularidades detetadas em 15 reclamações.

Os processos instaurados reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições devem informar a empresa de seguros em tempo útil acerca da evolução do montante em dívida ao abrigo do contrato de crédito à habitação, para efeitos da atualização do capital seguro⁹⁸;
- As instituições devem garantir o direito do cliente reembolsar antecipadamente, total ou parcialmente, o contrato de crédito, em qualquer momento da vigência do contrato⁹⁹;
- As instituições devem refletir nos contratos de crédito à habitação e hipotecário a taxa de juro cujo apuramento resulte num valor negativo¹⁰⁰;
- As instituições devem integrar o cliente no PERSI entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação de contrato de crédito hipotecário, caso se mantenha o incumprimento deste¹⁰¹.

9.2.4 Crédito a empresas

Os dois processos de contraordenação instaurados a duas instituições em normas que regulam a comercialização de crédito a empresas abrangem factos detetados em duas reclamações. Os processos instaurados reportam-se ao incumprimento do dever de informar os clientes sobre o início da comunicação de um contrato de crédito em situação de incumprimento, previamente ao reporte dessa situação à CRC¹⁰².

9.2.5 Serviços de pagamento

Os nove processos de contraordenação instaurados a oito instituições em normas que regulam a comercialização de serviços de pagamento incluem irregularidades detetadas em 25 reclamações.

Os processos instaurados reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições devem informar o ordenante, pela forma acordada, sobre o bloqueio do instrumento de pagamento e a respetiva justificação, se possível antes de bloquear o instrumento de pagamento ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis¹⁰³;
- As instituições devem executar as operações de pagamento aquando da receção da ordem de pagamento, garantindo que o montante da operação seja creditado na conta do beneficiário até ao final do primeiro dia útil seguinte¹⁰⁴.

98. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de setembro.

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

100. Artigo 21.º-A do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

101. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

102. Ponto 9 da Instrução n.º 17/2018.

103. Artigo 108.º do RJSPME.

104. Artigo 124.º do RJSPME.

9.2.6 Livro de Reclamações

O processo de contraordenação instaurado a uma instituição em matéria do regime do Livro de Reclamações abrange factos detetados no âmbito da análise a uma reclamação. O processo instaurado reporta-se ao incumprimento do dever de envio de resposta aos reclamantes no prazo máximo legalmente previsto de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma¹⁰⁵.

9.2.7 Sigilo bancário

Os três processos de contraordenação instaurados a três instituições relativamente a matérias de sigilo bancário, na sequência de irregularidades detetadas após a análise de três reclamações. Os processos instaurados reportam-se à inobservância do dever de segredo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições e os seus colaboradores estão obrigados¹⁰⁶.

9.2.8 Moratórias de crédito

Os cinco processos de contraordenação instaurados a cinco instituições em normas que regulam a aplicação das moratórias de crédito incluem irregularidades detetadas em 36 reclamações.

A análise detalhada dos incumprimentos a que estes processos instaurados se reportam encontra-se no Capítulo I deste relatório.

105. Artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

106. Artigo 78.º do RGICSF.

IV Supervisão dos intermediários de crédito

- 1 Autorização e registo
- 2 Fiscalização da atividade
- 3 Pedidos de informação
- 4 Denúncias relativas a atividade não autorizada
- 5 Correção de irregularidades e sancionamento

1 Autorização e registo

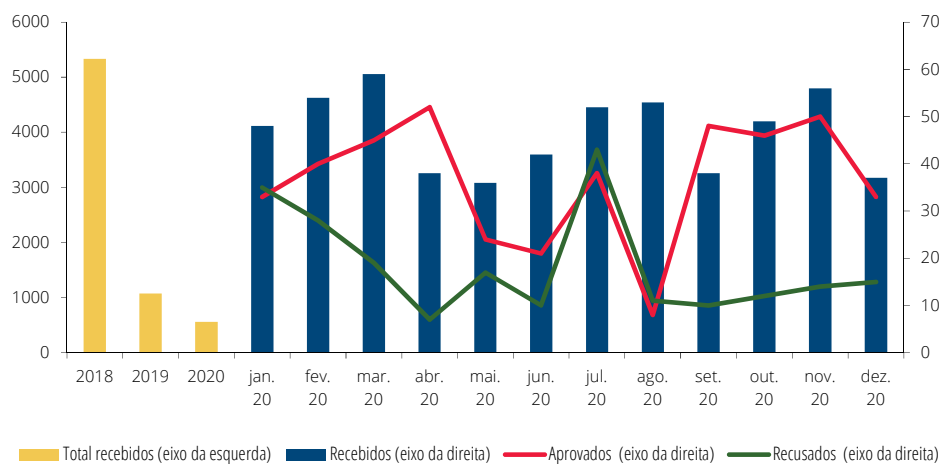
1.1 Pedidos de autorização

Recebidos 562 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

O número de pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito recebidos, em 2020, registou uma quebra de 47,8% face a 2019, redução explicada sobretudo pelo facto de a fase inicial de integração dos intermediários de crédito no perímetro de supervisão ter terminado em julho de 2019. Durante o ano, foram recebidos, em média, 47 pedidos de autorização por mês. Neste período, foram decididos 659 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, alguns dos quais foram apresentados no final de 2019. Dos pedidos decididos, foram aprovados 438 (66,5%) e recusados 221 (33,5%) pedidos.

Desde a entrada em vigor do regime jurídico dos intermediários de crédito, em 1 de janeiro de 2018, até ao dia 31 de dezembro de 2020, o total de pedidos submetidos junto do Banco de Portugal corresponde a 6969. No mesmo período, foram decididos pelo Banco de Portugal 6882 pedidos, dos quais 5126 (74,5%) foram aprovados e 1756 (25,5%) foram recusados.

Gráfico IV.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | 2018-2020



Fonte: Banco de Portugal.

1.2 Registo

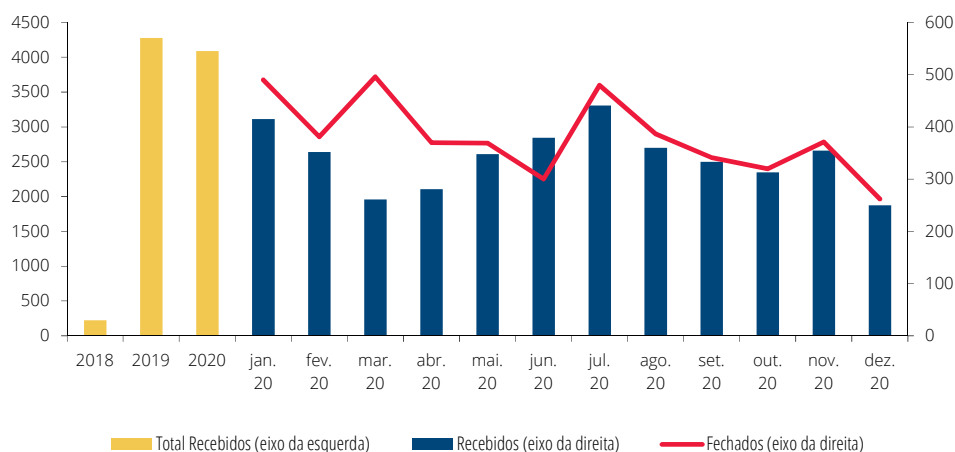
No final de 2020, encontravam-se registados 5079 intermediários de crédito, um aumento de 8,5% (mais 398) face ao final de 2019. Neste período, não foi registado qualquer intermediário de crédito proveniente de outro Estado-Membro da União Europeia.

A lista dos intermediários de crédito encontra-se publicada no Portal do Cliente Bancário (PCB)¹, com consulta dos elementos sujeitos a divulgação pública de cada intermediário de crédito.

Foram submetidos, através do formulário eletrónico disponibilizado no PCB, 4088 pedidos de alteração aos elementos sujeitos a registo dos intermediários de crédito, e foram decididos pelo Banco de Portugal 4567 pedidos de alteração aos elementos sujeitos a registo, tendo a grande maioria dos pedidos (94,8%) sido deferida.

Em regra, os pedidos de alteração ao registo recebidos visaram a inclusão no registo de instituições mutuantes com quem os intermediários celebraram contrato de vinculação para o exercício da atividade e a modificação dos elementos referentes aos contratos de seguro de responsabilidade civil profissional emergentes da atividade de intermediário de crédito.

Gráfico IV.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | 2018-2020



Fonte: Banco de Portugal.

O registo dos intermediários de crédito é cancelado quando se verifica a caducidade ou a revogação da respetiva autorização concedida para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

Foi promovido o cancelamento do registo de 43 intermediários de crédito, em resultado da caducidade da respetiva autorização. Em 35 destes casos, a caducidade da autorização decorreu da renúncia expressa à autorização concedida para o exercício da atividade de intermediário de crédito, e os restantes tiveram por fundamento a dissolução do intermediário de crédito.

Não se verificou o cancelamento do registo motivado pela revogação da autorização concedida para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

1. Em <https://www.bportugal.pt/intermediarios-credito/>.

1.3 Comunicações relativas a atividade transfronteiriça

Foi recebida uma comunicação relativa ao exercício, em Portugal, da atividade de intermediário de crédito no âmbito do crédito à habitação e hipotecário por entidade habilitada a exercer essa atividade noutro Estado-Membro da União Europeia.

No final desse ano, encontravam-se a atuar em Portugal 20 intermediários de crédito provenientes de outros Estados-Membros da União Europeia, dos quais nove (45%) oriundos do Reino Unido², oito (40%) de França e três (15%) dos Países Baixos. Todas as entidades exerciam a sua atividade na categoria de intermediário de crédito não vinculado e, em regra, atuavam ao abrigo da liberdade de prestação de serviços. Apenas um dos referidos intermediários de crédito optou por exercer a sua atividade em território nacional através do estabelecimento de sucursal.

Não foi recebida qualquer notificação de intermediário de crédito autorizado em Portugal a exercer a atividade relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário no tocante à intenção de exercer essa atividade noutro Estado-Membro da União Europeia³.

No final de 2020, apenas um intermediário de crédito autorizado em Portugal a exercer a atividade relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário exercia a atividade noutro Estado-Membro da União Europeia, através de estabelecimento de sucursal em Espanha.

1.4 Comunicações de instituições financeiras que atuam como intermediários de crédito

A lista de instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que prestam serviços de intermediação de crédito, divulgada no PCB⁴, era composta por 19 entidades.

Foram recebidas quatro comunicações, remetidas por duas instituições financeiras que prestam serviços de intermediação de crédito, respeitantes à alteração da identidade dos mutuantes ou grupos de mutuantes com quem mantêm contrato de vinculação.

2. Nos termos do Acordo sobre a saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica, que entrou em vigor no dia 1 de fevereiro de 2020, os intermediários de crédito provenientes do Reino Unido puderam continuar a atuar em Portugal, ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou da liberdade de estabelecimento, durante o período de transição, o qual terminou no dia 31 de dezembro de 2020.

3. Os intermediários de crédito autorizados em Portugal que pretendam exercer a atividade de intermediário de crédito e prestar serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito à habitação em outros Estados-Membros da União Europeia devem notificar previamente o Banco de Portugal dessa intenção. Após a receção dessa notificação, o Banco de Portugal comunica à autoridade do Estado-Membro de acolhimento informação sobre a pretensão do intermediário de crédito e sobre a autorização que lhe foi concedida em território nacional.

4. Em <https://www.bportugal.pt/instituicoes-financeiras-intermediacao>.

2 Fiscalização da atividade

A situação de pandemia de COVID-19 determinou que a atividade fiscalizadora se centrasse na análise da publicidade divulgada pelos intermediários de crédito e na apreciação das reclamações apresentadas a propósito da atuação destas entidades.

2.1 Publicidade

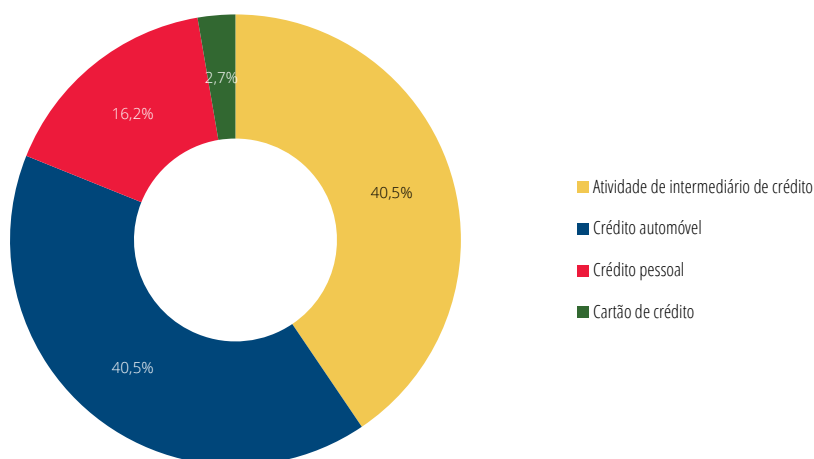
Analizados 74 suportes publicitários difundidos por intermediários de crédito.

Foram analisados 30 suportes publicitários relativos à atividade de intermediário de crédito, tendo sido exigida a retificação das irregularidades detetadas em 27 suportes publicitários, através da emissão de determinações específicas dirigidas aos intermediários de crédito responsáveis pela sua difusão⁵.

Foram também analisados 44 suportes respeitantes a publicidade a produtos de crédito produzida por intermediários de crédito. Na sua maioria, estes suportes referiam-se a contratos de crédito automóvel (30), e os restantes a contratos de crédito pessoal (12) e a cartões de crédito (2). Verificou-se que 38 suportes não identificavam as instituições mutuantes responsáveis pelos produtos de crédito publicitados, tendo-se apurado que os referidos suportes não tinham sido aprovados pelas instituições mutuantes. A identificação destas situações motivou a instauração de processos de contraordenação aos intermediários de crédito em causa.

Os suportes publicitários divulgados por intermediários de crédito que identificavam a instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado foram analisados conjuntamente com os demais suportes publicitários a produtos e serviços bancários, constando a informação sobre essa análise do ponto III.2 deste relatório.

Gráfico IV.2.1 • Intermediários de crédito | Suportes publicitários fiscalizados por matéria | 2020



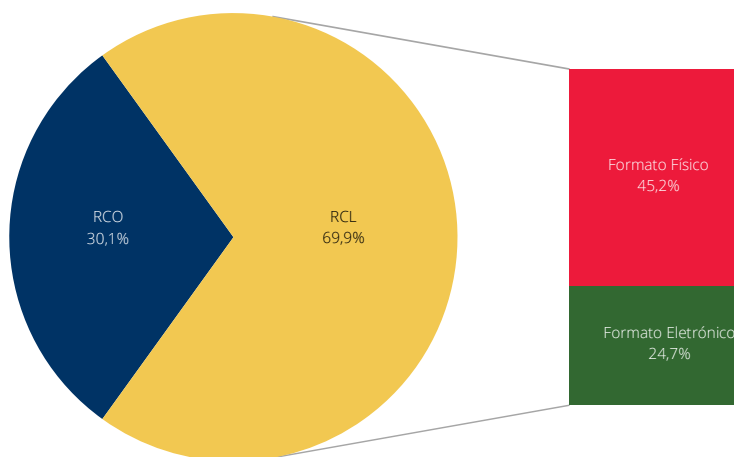
Fonte: Banco de Portugal.

5. No ponto IV.5 deste relatório apresenta-se informação detalhada sobre a retificação de irregularidades identificadas neste tipo de suportes publicitários.

2.2 Reclamações de clientes bancários

Foram recebidas 73 reclamações sobre a atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito. Cerca de metade das reclamações (45,2%) foi apresentada através do Livro de Reclamações em formato físico, disponível nos respetivos estabelecimentos abertos ao público, 30,1% foram apresentadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO) e as demais (24,7%) foram apresentadas através do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

Gráfico IV.2.2 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

As reclamações recebidas visaram maioritariamente a atuação dos intermediários de crédito relativamente a contratos de crédito aos consumidores (71,2%), mercado em que atua a grande maioria dos intermediários de crédito. Apenas 6,8% das reclamações incidiram sobre a atuação dos intermediários de crédito relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário. As restantes reclamações (21,9%) incidiram sobre outras matérias relacionadas com o exercício da atividade de intermediário de crédito, como o contrato de intermediação de crédito e a entrega ou receção de valores. Não foram recebidas reclamações relativas à prestação de serviços de consultoria.

Foram encerradas 67 reclamações relativas à atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito⁶, não tendo sido detetados indícios de infração às normas aplicáveis a esta atividade. O prazo médio de encerramento das reclamações relativas à conduta das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito foi de 224 dias⁷.

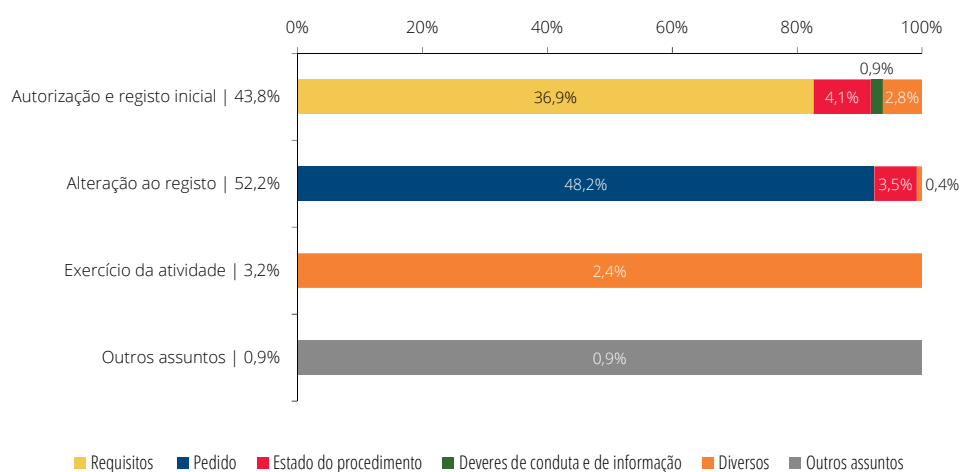
6. A informação relativa às reclamações encerradas refere-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

7. Os intermediários de crédito devem observar, no tratamento de reclamações apresentadas por clientes bancários, regras similares às aplicáveis às instituições financeiras, descritas no ponto III.8.6 deste relatório.

3 Pedidos de informação

Foram recebidos 930 pedidos de informação relativos ao acesso e ao exercício da atividade de intermediário de crédito versando a maioria (485 pedidos) sobre o procedimento de alteração aos elementos sujeitos a registo dos intermediários de crédito. Por seu turno, 407 pedidos de informação incidiram sobre a autorização e registo inicial dos intermediários de crédito, estando, na sua maioria, relacionados com os requisitos de acesso à atividade (343 pedidos). Foram recebidos 30 pedidos de informação relacionados com o exercício da atividade de intermediário de crédito e oito que tiveram por objeto outros assuntos.

Gráfico IV.3.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação recebidos, por tema | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

Foram respondidos 965 pedidos de informação, 91,2% dos quais apresentados nesse período.

4 Denúncias relativas a atividade não autorizada

Foram recebidas seis denúncias sobre o exercício da atividade de intermediário de crédito por entidades não habilitadas para o efeito, a maioria das quais remetidas por consumidores (83,3%). Na sequência da apreciação desenvolvida, foram adotadas diligências para averiguação dos factos denunciados.

A análise de denúncias sobre o exercício da atividade de intermediário de crédito por entidades não habilitadas para o efeito é um dos instrumentos utilizados pelo Banco de Portugal no âmbito do combate à atividade financeira ilícita.

5 Correção de irregularidades e sancionamento

Foram emitidas 50 determinações específicas e instaurados 22 processos de contraordenação a intermediários de crédito.

Exigiu-se a correção das irregularidades detetadas em 27 suportes publicitários, através da emissão de 18 determinações específicas a 18 intermediários de crédito.

Em 17 das 18 determinações específicas emitidas, foi exigida a correção de irregularidades relacionadas com a utilização de expressões suscetíveis de criar confusão entre os serviços prestados pelos intermediários de crédito e a atividade de concessão de crédito⁸.

Em 4 das 18 determinações específicas emitidas, foi exigida a correção de irregularidades relacionadas com a utilização de marcas que não permitiam identificar o intermediário de crédito responsável pelo suporte publicitário.

Foram instaurados 22 processos de contraordenação a 21 intermediários de crédito, em resultado da fiscalização desenvolvida à publicidade a produtos de crédito.

A instauração destes processos de contraordenação teve por fundamento o incumprimento, em 38 suportes publicitários, do dever de os intermediários de crédito apenas poderem divulgar publicidade a produtos de crédito mediante prévia aprovação da instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado.

Quadro IV.5.1 • Intermediários de crédito | Medidas sancionatórias | 2020

Matérias	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Publicidade à atividade	18	18	-	-
Publicidade a produtos de crédito	-	-	22	21
Alteração do registo	32	32	-	-

Fonte: Banco de Portugal.

Verificou-se que 32 intermediários de crédito não solicitaram a alteração do respetivo registo no prazo de 30 dias após a cessação dos contratos de vinculação celebrados com instituições mutuantes. Foram emitidas 32 determinações específicas, instando os intermediários de crédito a atualizarem a informação constante do respetivo registo a respeito das instituições mutuantes com quem mantinham vínculo.

8. As determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal podem abranger vários suportes publicitários e exigir a correção de uma ou mais irregularidades.



V Monitorização das entidades formadoras

1 Certificação

2 Acompanhamento da atividade

1 Certificação

Foram recebidos dois pedidos de certificação, apresentados por entidades que pretendiam desenvolver atividade formativa relacionada com a certificação profissional nas áreas da elaboração, comercialização e concessão de crédito à habitação e hipotecário e da intermediação de crédito.

Foi deferido um pedido de certificação e recusou outro, por não ter sido demonstrado o cumprimento dos requisitos aplicáveis.

No final de 2020, existiam oito entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal, encontrando-se esta informação disponível para consulta no Portal do Cliente Bancário (PCB)¹.

2 Acompanhamento da atividade

As entidades formadoras certificadas conferiram 3144 certificações, 1314 das quais no âmbito da formação “Comercialização de crédito hipotecário”, 708 na formação “Comercialização de crédito aos consumidores” e 1122 na formação “Intermediação de crédito”.

Quadro V.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2018-2020

	2018	2019	2020	Total
Formação “Comercialização de crédito hipotecário”	4879	23 767	1314	29 960
Formação “Comercialização de crédito aos consumidores”	232	907	708	1847
Formação “Intermediação de crédito”	631	1727	1122	3480

Fonte: Banco de Portugal.

Foram, assim, conferidas menos 23 257 certificações do que no ano anterior, evolução relacionada com o facto de, em 21 de março de 2019, ter terminado o período transitório durante o qual o cumprimento dos requisitos de conhecimentos e competências aplicáveis ao acesso à atividade de intermediário de crédito e aos trabalhadores das instituições envolvidos na elaboração, comercialização e concessão de contratos de crédito à habitação e hipotecário poderia ser comprovado com base na experiência profissional.

A redução do número de certificações conferidas durante o ano de 2020 poderá também justificar-se pelo impacto das medidas adotadas durante o estado de emergência que vigorou no primeiro semestre do ano, que condicionaram a frequência das ações de formação e a realização das avaliações finais pelos formandos.

1. <https://clieitebancario.bportugal.pt/pt-pt/certificacao-de-entidades-formadoras>.



VI Iniciativas de informação e formação financeira

- 1 Informação financeira
- 2 Formação financeira
- 3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

1 Informação financeira

1.1 Portal do Cliente Bancário (PCB)

O PCB foi consultado, em 2020, por 614 687 utilizadores, que visitaram 1 988 571 páginas deste portal (em média, cerca de 165 714 páginas visitadas por mês)¹. O PCB, enquanto principal canal de comunicação com os clientes bancários, foi particularmente relevante em 2020, para divulgação das alterações legais e regulamentares com impacto nos seus direitos e deveres.

∴ O número de visitas ao Portal do Cliente Bancário aumentou 25%.

No contexto da pandemia de COVID-19, o PCB divulgou em permanência informação sobre as medidas de mitigação adotadas no âmbito dos mercados bancários de retalho, que constituiu o tema central dos seus destaques e notícias (Capítulo I deste relatório para uma análise mais detalhada).

∴ A cibersegurança no acesso a serviços e produtos bancários foi um dos temas em destaque no PCB.

Figura VI.1.1 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre as dicas da EBA



Fonte: Portal do Cliente Bancário (https://clientebancario.bportugal.pt/sites/default/files/relacionados/noticia/EBA_ServicosBancarios-CanaisDigitais_0.pdf).

Figura VI.1.2 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o Mês Europeu de Cibersegurança



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/banco-de-portugal-associa-se-celebracoes-do-mes-europeu-da-ciberseguranca>).

O Banco de Portugal associou-se, uma vez mais, às comemorações do Mês Europeu de Cibersegurança promovendo, em outubro, através do PCB, a divulgação de dicas semanais para aceder, em segurança, a produtos e serviços bancários a partir do computador, do *tablet* ou do telemóvel. Nesta iniciativa foram abordados os cuidados a observar no acesso à conta bancária através da internet (*homebanking*), a realização de compras *online*, o procedimento de autenticação forte e como detetar e reagir a uma eventual situação fraudulenta.

1. Desde o dia 7 de novembro de 2019, está em vigor a política de *cookies* no Portal do Cliente Bancário, que exige o consentimento dos utilizadores para o tratamento dos dados obtidos através de *cookies*, em particular para efeitos de análise estatística. Os dados disponibilizados referem-se aos utilizadores que aceitaram a política de *cookies* do Banco de Portugal.

A divulgação da conta de serviços mínimos bancários continuou a ser uma prioridade para o Banco de Portugal, tendo em conta que o acesso a uma conta de SMB é um direito conferido por lei, cujo exercício depende da manifestação da vontade dos clientes.

∴ A divulgação da conta de SMB manteve-se como prioridade.

Em 2020, foi lançado um novo descodificador e vídeo intitulados “Sabia que pode converter a sua conta numa de custo reduzido?”, no PCB e nas redes sociais do Banco de Portugal.

Figura VI.1.3 • Portal do Cliente Bancário
| Descodificador sobre SMB



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/servicos-minimos-bancarios-sabia-que-pode-converter-sua-conta-numa-de-custo-reduzido-0>).

Figura VI.1.4 • Portal do Cliente Bancário
| Descodificador sobre o extrato de comissões



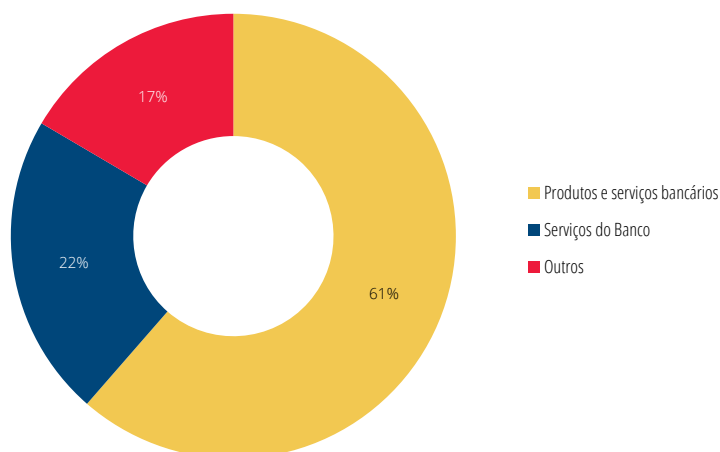
Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/o-extrato-de-comissoes-chega-em-janeiro-ja-consultou-o-seu>).

Foi ainda divulgado um descodificador e vídeo sobre o extrato de comissões dos serviços associados a contas de depósito à ordem, que as instituições têm de enviar aos seus clientes durante o mês de janeiro.

1.2 Pedidos de informação

Foram recebidos 3634 pedidos de informação de clientes bancários, maioritariamente através do PCB, sendo as questões mais frequentes relativas à comercialização de produtos e serviços bancários (61%), seguindo-se as dúvidas sobre os serviços prestados pelo Banco de Portugal (22%).

Gráfico VI.1.1 • Pedidos de informação de clientes bancários | Distribuição por matéria | 2020



Fonte: Banco de Portugal.

O número de pedidos de informação aumentou 32% face a 2019. Os que incidiram sobre os serviços prestados pelo Banco de Portugal cresceram 51%, sendo a maioria sobre a consulta e a interpretação do mapa individual de responsabilidades de crédito e sobre o estado de tratamento de reclamações.

O aumento dos pedidos de informação sobre a comercialização de produtos e serviços bancários (mais 35,7% face a 2019), decorreu das questões sobre a aplicação do regime de moratória pública e o acesso às moratórias privadas (Capítulo I deste relatório).

2 Formação financeira

O Banco de Portugal promove iniciativas de formação financeira através da realização de ações de formação e de campanhas de sensibilização, que contam com o apoio da sua rede regional.

Foram realizadas 213 ações de formação financeira com cerca de 7000 participantes.

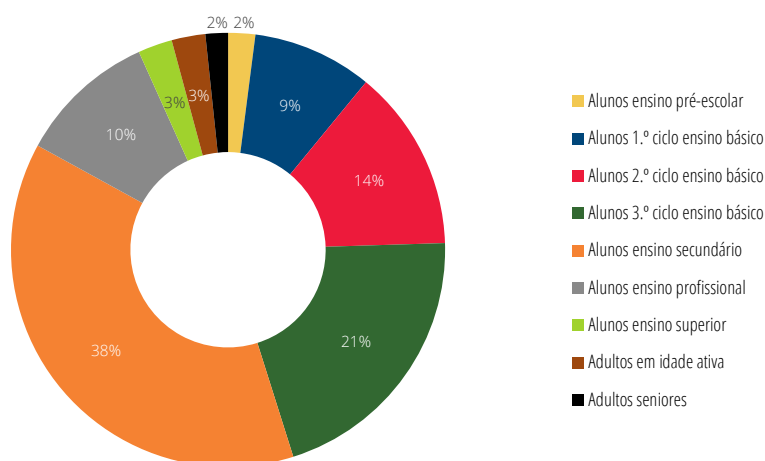
As ações de formação foram sobretudo dirigidas a alunos (96%), com destaque para o ensino secundário (38%) e 3.º ciclo do ensino básico (21%), com predomínio das temáticas da gestão do orçamento e dos canais digitais.

Gráfico VI.2.1 • Formação Financeira | Temas apresentados nas ações de formação



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico VI.2.2 • Formação Financeira | Participantes das ações de formação por público-alvo



Fonte: Banco de Portugal.

... A formação financeira digital dos jovens manteve-se como
... prioridade do Banco de Portugal.

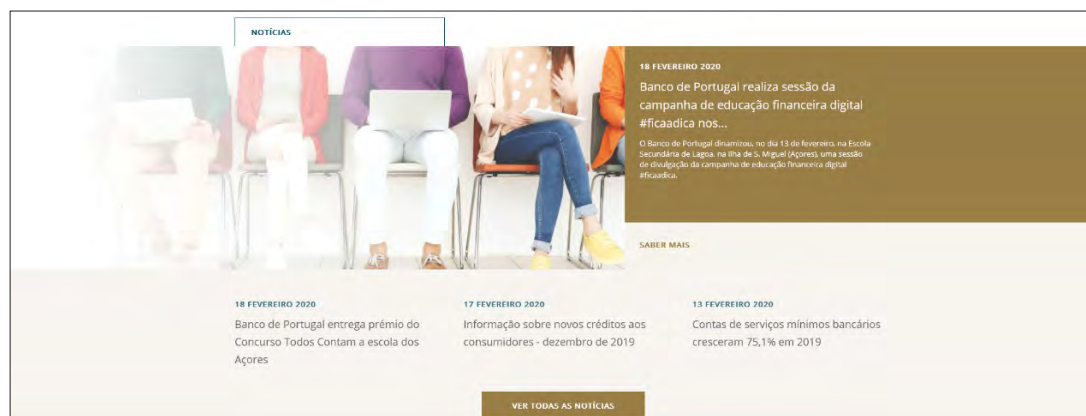
No dia 13 de fevereiro, realizou-se mais uma sessão de divulgação da campanha #ficaadica, na Escola Secundária de Lagoa, na Ilha de S. Miguel (Açores), que contou com a presença do Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos. Cerca de 70 alunos do ensino secundário assistiram à sessão e participaram no jogo “Missão Blindada”, que pretende chamar a atenção dos jovens para a importância de adotarem procedimentos de segurança na utilização de canais digitais através de computadores, *tablets* ou *smartphones*, prevenindo eventuais situações de fraude.

Figura VI.2.1 • YouTube Banco de Portugal | Vídeo #ficaadica nos Açores



Fonte: YouTube Banco de Portugal (https://www.youtube.com/watch?v=4E_C10lIXw).

Figura VI.2.2 • Portal do Cliente Bancário | Destaque #ficaadica nos Açores



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/acao-formacao-financiera/banco-de-portugal-realiza-sessao-da-campanha-de-educacao-financiera>).

Ainda no âmbito da campanha #ficaadica, em 2020, foram distribuídas cerca de mil brochuras "5 dicas para ficares mais seguro *online* #ficaadica", junto de escolas do 3.º ciclo do ensino básico e do ensino secundário de Portugal Continental e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Para reforçar a promoção da educação financeira nas escolas, o Banco de Portugal a convite do Ministério da Educação, através da Direção-Geral da Educação (DGE), dinamizou um *webinar* sobre formação financeira digital, em que participaram 1469 professores.

3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

O Banco de Portugal continuou a participar nos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, no âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF). As iniciativas desenvolvidas em 2020 constam do respetivo relatório anual². A pandemia obrigou à revisão do programa de atividades do Plano Nacional de Formação Financeira, substituindo-se as ações de formação e outras iniciativas presenciais por sessões de formação e eventos à distância.

No âmbito do protocolo de cooperação celebrado entre o CNSF e o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), os supervisores financeiros continuaram a realizar ações de formação de formadores do IEFP, para a integração de conteúdos de formação financeira nos cursos de formação profissional que desenvolvem por estes formadores, junto das populações mais vulneráveis.

Os supervisores financeiros e o IEFP desenvolveram ainda um projeto-piloto de formação financeira no local de trabalho realizado inteiramente à distância com recurso à plataforma de *e-learning* Todos Contam. Este projeto apostou numa abordagem transversal dos temas considerados mais relevantes para os consumidores de produtos financeiros no contexto da situação de pandemia de COVID-19 e contou com a participação de cerca de 100 colaboradores do IEFP.

Também em 2020, os supervisores financeiros celebraram, com a Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), um protocolo de cooperação para a formação financeira no local de trabalho, com base na plataforma de *e-learning* Todos Contam. Este projeto é dirigido aos colaboradores do MTSSS.

Os supervisores financeiros, o IAPMEI, I.P. – Agência para a Competitividade e Inovação e o Turismo de Portugal, realizaram a 3.ª edição do curso de formação de formadores para reforçar a bolsa de formadores certificados a ministrar ações de formação junto das MPMEs, com base no Referencial de Formação Financeira das MPMEs. Ao longo do ano, os formadores já integrados nesta bolsa dinamizaram cerca de 22 ações de formação, em que participaram mais de 600 empreendedores e gestores de micro e pequenas empresas.

Ao abrigo do protocolo de cooperação celebrado com a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES), os supervisores financeiros continuaram a apoiar o “Prémio Cooperação e Solidariedade António Sérgio”.

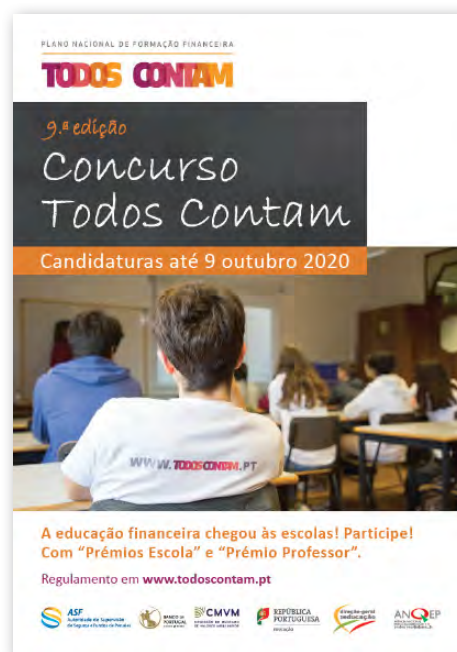
A promoção da educação financeira nas escolas continuou a ser uma prioridade estratégica do Plano. O Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros com o apoio do Ministério da Educação, através da Direção-Geral da Educação (DGE), dinamizaram dois *webinars* sobre formação financeira digital transmitidos através dos canais de comunicação digitais dos supervisores financeiros e da DGE, em que participaram 5256 professores.

2. O Relatório de Atividades do Plano Nacional de Formação Financeira é divulgado no portal Todos Contam (www.todoscontam.pt).

Pelo nono ano consecutivo, foi lançado o Concurso Todos Contam, que visa promover e incentivar o desenvolvimento de projetos de educação financeira nas escolas. Em 2020, o concurso contou com um total de 38 candidaturas a “Prémios Escola”, envolvendo cerca de 7500 alunos de 65 escolas da maioria dos distritos de Portugal Continental e da Região Autónoma dos Açores e seis candidaturas ao “Prémio Professor”.

Em virtude do contexto de pandemia de COVID-19, em 2020, apenas foi possível a entrega presencial de um prémio da 8.ª edição do Concurso Todos Contam. No dia 14 de fevereiro, o Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos, em representação do CNSF, esteve na Praia da Vitória – Ilha Terceira, para entregar o prémio ao Colégio Divertiláxia, distinguido na categoria de educação pré-escolar da 8.ª edição do Concurso Todos Contam.

Figura VI.3.1 • Plano Nacional de Formação Financeira | Cartaz da 9.ª edição do Concurso Todos Contam



Fonte: Plano Nacional de Formação Financeira – Portal Todos Contam > Concurso Todos Contam (<https://www.todoscontam.pt/pt-pt/noticias-termo/concurso-todos-contam>).



Entrega do prémio pelo Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos, ao Colégio Divertiláxia (Praia da Vitória – Ilha Terceira – Açores).

Sob o lema “Na Formação Financeira Todos Contam! À distância de um clique”, entre 26 e 30 de outubro, o Banco de Portugal, os outros supervisores financeiros e os parceiros estratégicos do Plano dinamizaram a Semana da Formação Financeira 2020. Em virtude das restrições impostas pela pandemia de COVID-19, esta iniciativa adotou um modelo inovador com recurso à utilização das plataformas digitais.

No dia 26 de outubro, no Museu do Dinheiro do Banco do Portugal, teve lugar a Sessão Solene da Semana da Formação Financeira, que, pela primeira vez, foi transmitida em direto, via *streaming*, e em simultâneo no *site* e no canal de YouTube do Todos Contam e nos *sites* dos supervisores financeiros. Nesta iniciativa, dedicada inteiramente à comunidade escolar, foram anunciadas as escolas vencedoras da 9.ª edição do Concurso Todos Contam e o vencedor do “Prémio Professor”. As escolas premiadas contribuíram com os seus testemunhos, em direto e à distância, sobre a implementação dos projetos de educação financeira em contexto escolar.



Sessão Solene da Semana da Formação Financeira, Museu do Dinheiro. Da esquerda para a direita, a Administradora do Banco de Portugal, Ana Paula Serra, o Presidente do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros e Governador do Banco de Portugal, Mário Centeno, o Secretário de Estado Adjunto e da Educação, João Costa, a Presidente da ASF, Margarida Corrêa de Aguiar, e o Administrador do Conselho de Administração da CMVM, Rui Pinto.

Entre os dias 27 e 30 de outubro, os supervisores financeiros lançaram, na rede social Facebook e no portal Todos Contam, uma campanha de divulgação das principais ferramentas e conteúdos de formação financeira disponíveis no portal Todos Contam. Esta campanha envolveu a divulgação de quatro vídeos, visualizados por 103 849 pessoas.

VII Agenda e cooperação internacional

- 1 Participação nos fóruns internacionais
- 2 Cooperação internacional

1 Participação nos fóruns internacionais

A supervisão comportamental participa nos trabalhos dos comités permanentes da Autoridade Bancária Europeia (EBA), do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (JCESA), da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), da G20-OCDE *Task Force on Financial Consumer Protection* e da OCDE/International Network on Financial Education (INFE). A agenda destes fóruns internacionais foi marcada pelo impacto da pandemia de COVID-19 (Capítulo 1), tendo-se, no entanto, prosseguido com o cumprimento dos programas de trabalho, conforme se detalha nos pontos seguintes.

1.1 Autoridade Bancária Europeia (EBA) e Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias

A nível da EBA, participou-se no *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation* (SCConFin), no *Subgroup on Consumer Protection* (SGCP) e no *Subgroup on Innovative Products* (SGIP), bem como no *Standing Committee on Payment Services* (SCPS).

O programa de trabalhos do SCConFin foi marcado pela **promoção da convergência das práticas de supervisão** das autoridades nacionais competentes na implementação das orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização na comercialização e distribuição de produtos bancários de retalho (*Product Oversight and Governance*, "POG"). Em 2020, este exercício de convergência de supervisão conduziu à publicação de um segundo relatório, onde se identifica um conjunto de boas práticas que deverão ser observadas no contexto da implementação daquelas Orientações, tendo em vista promover o *level playing field* a nível europeu.

O SCConFin foi esteve também envolvido na publicação das **orientações sobre a concessão e a monitorização de empréstimos**¹ (Capítulo 2 deste relatório).

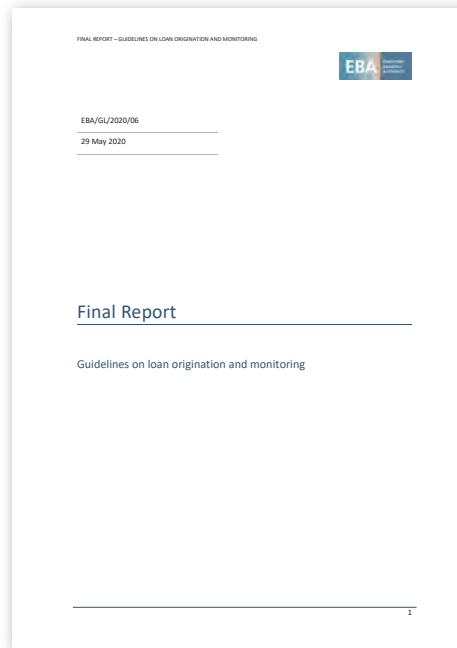
1. "Final Report – Guidelines on loan origination and monitoring" (EBA/GL/2020/06), de 29 de maio de 2020, disponível em <https://www.eba.europa.eu/>.

Figura VII.1.1 • EBA Report on the Application of the Guidelines on Product Oversight and Governance (POG) Arrangements (EBA/GL/2015/18)



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

Figura VII.1.2 • Orientações da EBA sobre a concessão e a monitorização de empréstimos

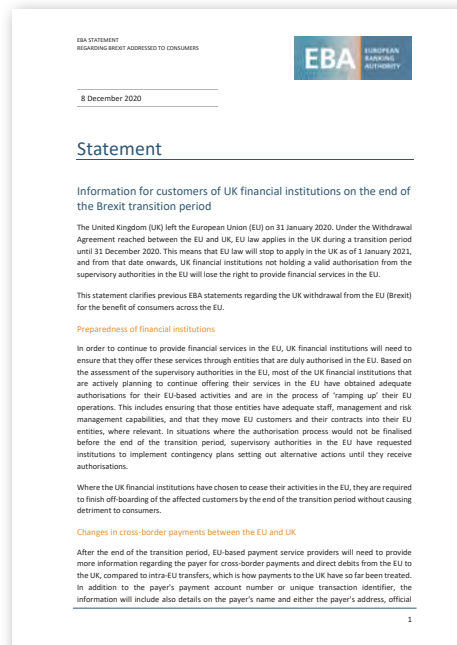


Fonte: EBA (<https://www.eba.europa.eu/>).

Junto ao final de 2020, sob a perspetiva da proteção do consumidor, foi publicada uma declaração dirigida aos clientes de instituições financeiras estabelecidas no Reino Unido sobre as implicações do fim do período de transição do Brexit² nos pagamentos transfronteiriços entre a União Europeia e o Reino Unido, no acesso a contas bancárias, na proteção dos depositantes e na disponibilidade e continuidade da prestação de serviços bancários

Ainda em 2020, iniciaram-se os trabalhos de preparação do relatório bianual, *"EBA Consumer Trends Report 2020/21"*, relatório que analisa, a nível europeu, os principais temas na agenda da proteção dos consumidores de produtos bancários de retalho. O relatório analisa também tópicos relevantes identificados pelas autoridades nacionais competentes. No âmbito do SCConFin, foi criado um grupo de trabalho específico para a elaboração deste relatório, em que a supervisão comportamental do Banco de Portugal participou.

Figura VII.1.3 • Declaração da EBA para os clientes bancários sobre fim do período de transição do BREXIT



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

2. "Statement – Information for customers of UK financial institutions on the end of the Brexit transition period", de 8 de dezembro de 2020.

O SCConFin, no âmbito do mandato conferido à EBA de coordenação de iniciativas de formação financeira implementadas por autoridades nacionais competentes, participou na publicação, em 2020, do *Financial Education Report 2019/2020*, sobre as iniciativas de formação financeira realizadas em 22 Estados-Membros, tendo por base um repositório de 123 iniciativas. A conferência de lançamento do referido relatório teve de ser adiada, tendo-se realizado, por sua vez, o *webinar Digital financial education and literacy in the Covid-19 context*, onde foi analisado o papel da educação e literacia financeira digital no contexto da pandemia de COVID-19.

O *Subgroup on Innovative Products* conduziu em 2020 um exercício de estudo de soluções inovadoras que visam assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares por parte das instituições (*RegTech*), tendo lançado, para o efeito, dois questionários, um dirigido às instituições financeiras e outro aos prestadores de tecnologia. Pretende-se, com este exercício, melhor compreender as soluções de *RegTech* para identificar as principais barreiras e riscos associados à sua utilização. Este exercício resultará na apresentação de um relatório, cuja preparação conta com o contributo da supervisão comportamental do Banco de Portugal, a par de outras autoridades nacionais competentes.

Aquele subgrupo encontra-se ainda a refletir sobre a adoção pelas instituições financeiras de modelos de negócio assentes em plataformas digitais, tendo lançado dois questionários para obter mais informação sobre a sua adoção, um dirigido à indústria e outro às autoridades nacionais competentes, cujos prazos de resposta terminaram em dezembro de 2020.

Com este trabalho, pretende-se aprofundar a análise dos riscos e oportunidades da utilização de plataformas digitais na comercialização de produtos e serviços financeiros, incluindo em contexto transfronteiriço, que irá culminar na apresentação de um relatório sobre o tema.

Enquanto membro do *Sub-Committee on Consumer Protection and Financial Innovation* das Autoridades de Supervisão Europeias (ESAs), o Banco de Portugal manteve a sua participação no grupo de trabalho que analisou a forma como as diferentes autoridades nacionais competentes implementaram as orientações das ESA sobre a gestão de reclamações de produtos financeiros³. Participou também no grupo de trabalho que acompanha a implementação do “Regulamento PRIIP”, tendo colaborado na preparação da proposta apresentada à Comissão Europeia sobre alterações às normas técnicas que regulam o Documento de Informação Fundamental (DIF), em particular no que respeita aos cenários de desempenho e ao custo dos produtos comercializados⁴.

Figura VII.1.4 • *EBA Report on Financial Education Report 2019/2020*



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

3. https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/Report%20on%20the%20application%20of%20their%20Guidelines%20on%20complaints-handling/972147/JC%202021%2024%20Report%20on%20complaints-handling.pdf.

4. https://www.eiopa.europa.eu/content/final-report-following-consultation-draft-regulatory-technical-standards-amend-priips-kid_en.

1.2 Comissão Europeia

Acompanhou-se os trabalhos de revisão da **diretiva relativa aos contratos de crédito aos consumidores, no âmbito do *Consumer Credit Directive Expert Group***. Em 2020, a Comissão Europeia publicou o relatório com os principais resultados da avaliação à aplicação daquela diretiva⁵. Com esta avaliação, iniciada em junho de 2018, a Comissão Europeia procura verificar se os objetivos da diretiva foram cumpridos e se continuam adequados, à luz das características atuais do mercado de crédito aos consumidores. Apesar de concluir que a diretiva é, em grande medida, adequada às suas finalidades, sendo eficaz na garantia da proteção dos consumidores e na promoção do desenvolvimento de um mercado único de crédito aos consumidores, identificou algumas matérias em que poderá justificar-se a sua revisão, nas quais se incluem as disposições relativas ao processo de avaliação de solvabilidade dos consumidores. Os resultados desta avaliação serão considerados na proposta de revisão que será apresentada pela Comissão Europeia em 2021.

A supervisão comportamental acompanhou os trabalhos do *Government Expert Group on Retail Financial Services*⁶ (GEGRFS), que, desde 2019, tem vindo a ponderar o papel da Comissão Europeia no âmbito da literacia financeira. Em 2020, quatro países (Países Baixos, Portugal, França e Itália) elaboraram um documento de reflexão sobre as abordagens que a Comissão Europeia pode vir a adotar na promoção da literacia financeira. Este tema foi analisado no contexto dos significativos impactos económicos resultantes da pandemia de COVID-19 e em que se reconhece que maiores níveis de literacia financeira contribuem para maior resiliência financeira das famílias.

1.3 Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet)

A supervisão comportamental participou na execução do programa de trabalhos da FinCoNet, organização a que preside em representação do Banco de Portugal.

Além do seu envolvimento nos diversos comités permanentes da FinCoNet, prosseguiu com a coordenação dos trabalhos sobre crédito responsável (*responsible lending*), tendo-se dedicado ao estudo das abordagens de supervisão relativamente à avaliação da solvabilidade dos mutuários, considerando os desafios e riscos para os clientes bancários decorrentes da crescente utilização de tecnologia e do aumento da disponibilização de dados sobre os consumidores. Este estudo vem na sequência de outros relatórios que têm vindo a ser publicados desde 2014, tendo o último sido divulgado em 2019, subordinado ao tema “*Digitalisation of short-term, high-cost consumer credit – Guidance to Supervisors*”.

A FinCoNet refletiu, em 2020, sobre a utilização e a implementação de ferramentas de *SupTech* na fiscalização da comercialização de produtos e serviços. Após a publicação de um primeiro relatório sobre o tema em 2018, a FinCoNet publicou em 2020 o relatório “*SupTech Tools for Market Conduct Supervisors*”⁷, abordando a utilização, pelos supervisores de conduta, de ferramentas tecnológicas inovadoras, apresentando as conclusões de um levantamento das experiências de 21 autoridades nacionais na definição de estratégias de *SupTech* e no desenvolvimento deste tipo de instrumentos.

5. *Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação da Diretiva 2008/48/CE relativa aos contratos de crédito aos consumidores*, de 5 de novembro de 2020.

6. *Expert Group* em que Portugal é representado pelo GPEARI do Ministério das Finanças, com acompanhamento do Banco de Portugal, da CMVM e da ASF.

7. “*SupTech Tools for Market Conduct Supervisors*”, FinCoNet, novembro de 2020.

Em 2020, a FinCoNet prosseguiu a reflexão sobre a supervisão da publicidade de produtos bancários de retalho, tendo publicado o relatório *“Financial Advertising and Consumer Protection: Supervisory Challenges and Approaches”*⁸, que incide sobre os desafios e as abordagens da supervisão de conduta em matéria de publicidade aos referidos produtos e serviços, considerando a experiência nesta matéria de autoridades de supervisão de 20 jurisdições.

A análise desenvolvida sobre procedimentos de governação e cultura das instituições (*financial product governance and culture*), que está a ser conduzida de forma conjunta entre a FinCoNet e a *G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection*, prosseguiu em 2020.

A Assembleia Geral da FinCoNet, que teve de decorrer virtualmente, em novembro de 2020, devido à pandemia de COVID-19. Nesta ocasião, foram partilhados os desafios mais recentes defrontados pelos supervisores de conduta a nível mundial, em especial os relacionados com a digitalização dos mercados bancários de retalho e as iniciativas adotadas para mitigar os efeitos decorrentes da pandemia de COVID-19.

Em paralelo com a Assembleia Geral, a FinCoNet organizou um seminário internacional sobre a avaliação do risco de crédito (*Creditworthiness assessments: current issues and challenges*), no qual foram debatidos temas e desafios para os supervisores de conduta, incluindo o papel da inteligência artificial e o impacto da pandemia de COVID-19⁹.

Figura VII.1.5 • Relatório da FinCoNet
“SupTech Tools for Market Conduct Supervisors”



Fonte: FinCoNet (http://www.finconet.org/FinCoNet-Report-SupTech-Tools_Final.pdf).

Figura VII.1.6 • Relatório da FinCoNet
“Financial Advertising and Consumer Protection: Supervisory Challenges and Approaches”



Fonte: FinCoNet (http://www.finconet.org/FinCoNet-Report_Financial-Advertising_Final.pdf).

8. *“Financial Advertising and Consumer Protection: Supervisory Challenges and Approaches”*, FinCoNet, novembro de 2020 (http://www.finconet.org/FinCoNet-Report_Financial-Advertising_Final.pdf).

9. Relatório do seminário internacional *“Creditworthiness assessments: current issues and challenges”*: http://www.finconet.org/Summary_Report-Creditworthiness-assessments.pdf.

1.4 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

1.4.1 G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection

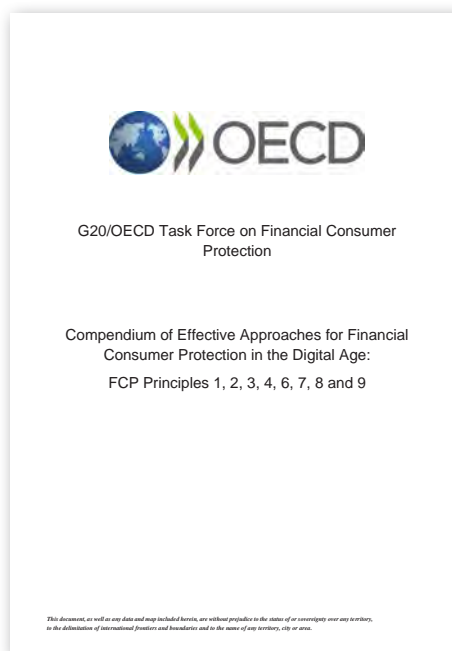
A G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection esteve envolvida nas iniciativas dinamizadas pela OCDE, tal como descrito no ponto 1.3 deste Capítulo, relativas aos desafios colocados aos consumidores financeiros pelo atual contexto, colaborando, para o efeito, com a FinCoNet.

... A OCDE e o G-20 refletiram sobre as implicações da digitalização para os consumidores de produto e serviços financeiros.

Considerando um contexto de digitalização crescente dos serviços financeiros, a G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection tem vindo a refletir sobre as suas implicações para, designadamente, os consumidores de produtos e serviços bancários de retalho. Tendo por base as abordagens seguidas pelas diferentes jurisdições, a OCDE tem vindo, assim, a desenvolver abordagens “efetivas” para a aplicação e implementação dos G20/OECD High Level Principles on Financial Consumer Protection num ambiente digital. A supervisão comportamental participou na equipa que desenvolveu as referidas abordagens. Em 2020 foi divulgado o relatório “Compendium of Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 and 9”¹⁰, no qual são apresentadas as abordagens de autoridades de supervisão de vários países, incluindo o Banco de Portugal.

A par deste documento, e no sentido de orientar a implementação “G20/OECD High Level Principles on Financial Consumer Protection” num ambiente digital, a G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection publicou também o documento “Financial Consumer Protection Policy Approaches in the Digital Age – Protecting consumers’ assets, data and privacy”¹¹, dedicando-se aos princípios “Protection of Consumer Assets against Fraud and Misuse” e “Protection of Consumer Data and Privacy”.

Figura VII.1.7 • Relatório da G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection “Compendium of Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 and 9”



Fonte: G20/OECD (https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/financial-consumer-protection/Effective-Approaches-FCP-Principles_Digital_Environment.pdf).

10. “Compendium of Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 and 9” (https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/financial-consumer-protection/Effective-Approaches-FCP-Principles_Digital_Environment.pdf).

11. “Financial Consumer Protection Policy Approaches in the Digital Age Protecting consumers’ assets, data and privacy”, OCDE, 2020 (<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-Consumer-Protection-Policy-Approaches-in-the-Digital-Age.pdf>).

1.4.2 International Network on Financial Education (OCDE/INFE)

O Banco de Portugal é membro fundador da International Network on Financial Education da OCDE (OCDE/INFE), faz parte do seu Conselho Consultivo (*Advisory Board*), órgão que estabelece as orientações estratégicas, e participa em grupos de trabalho especializados desta rede de literacia financeira.

OCDE/INFE divulgou resultados de inquérito internacional à literacia financeira que contou com a participação de Portugal.

Em 2020, a OCDE/INFE divulgou os resultados de um inquérito internacional à literacia financeira da população adulta que contou com a participação de Portugal. No *International Survey of Adult Financial Literacy* de 2020, Portugal ficou acima da média da OCDE, ocupando o 7.º lugar no indicador global de literacia financeira entre 26 países.

OCDE/INFE emitiu recomendação sobre estratégias nacionais de literacia financeira.

Em 2020, foi publicada a *OECD Recommendation on Financial Literacy*, que tem por objetivo apoiar governos, autoridades públicas e outras entidades na definição, implementação e avaliação de estratégias nacionais de literacia financeira. O documento apresenta princípios e recomendações em três áreas: (i) conceção de estratégias nacionais de educação financeira; (ii) desenvolvimento de programas de educação financeira em áreas específicas, como poupança, investimento, planos de pensões, crédito e seguros; e (iii) implementação de estratégias nacionais e de programas de educação financeira. Este documento foi inicialmente preparado pelo grupo de trabalho sobre standards, implementação e avaliação da OCDE/INFE, que conta com a participação do Banco de Portugal.

OCDE/INFE divulgou orientações para mitigar o impacto da pandemia de COVID-19 nos consumidores financeiros.

Para responder aos desafios resultantes da pandemia de COVID-19, a OCDE/INFE publicou a nota *Strengthening seniors' financial well-being throughout the COVID-19 crisis and its aftermath*, que visa apoiar as autoridades nacionais na gestão dos impactos financeiros da pandemia na população sénior. Foram também publicadas as infografias *Financial Consumer Protection responses to COVID-19*, com orientações para minimizar os impactos da pandemia nos consumidores financeiros, e *Supporting the financial resilience of citizens throughout the COVID-19 crisis*, com orientações sobre como melhorar a resiliência financeira das famílias.

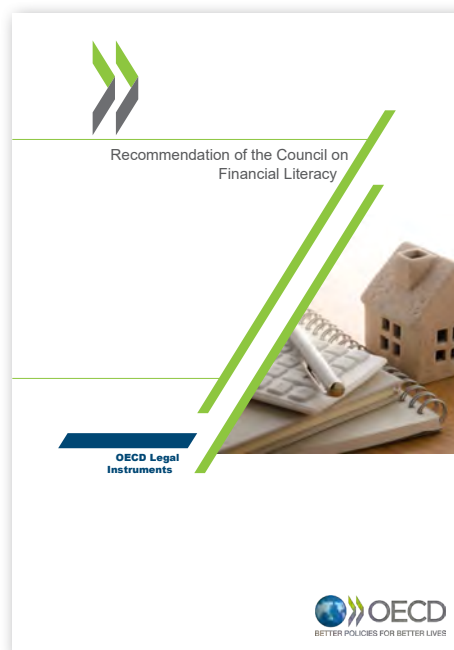
A supervisão comportamental participou nos trabalhos desenvolvidos pela OCDE/INFE ao longo de 2020, incluindo nas reuniões semestrais que tiveram lugar em maio e outubro, e em que foram apresentadas as iniciativas de divulgação das medidas governamentais de apoio aos clientes bancários afetados pela atual pandemia, bem como os principais desafios na adaptação de iniciativas presenciais de formação financeira ao contexto digital.

Figura VII.1.8 • OECD/INFE 2020
International Survey of Adult Financial
Literacy



Fonte: OECD (<http://www.oecd.org/financial/education/oecd-infe-2020-international-survey-of-adult-financial-literacy.pdf>).

Figura VII.1.9 • Recommendation
of the Council on Financial
Literacy



Fonte: OECD (<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>).

A supervisão comportamental também apoiou as iniciativas da OCDE/INFE, participando em eventos e *workshops* partilhando a sua experiência.

No dia 20 de outubro, participou, à distância, no *Austria Financial Literacy Strategy Project Workshop*, organizado pela OCDE/INFE e pelo Ministério das Finanças da Áustria no âmbito do projeto de desenvolvimento de uma estratégia nacional de educação financeira na Áustria, que conta com o apoio da Comissão Europeia.

Apresentou-se, integrado no painel *Stakeholders platforms and coordination within national strategy*, o modelo de governação do Plano Nacional de Formação Financeira de Portugal, bem como o papel dos parceiros estratégicos do Plano na implementação de iniciativas de formação financeira.

Nos dias 18 e 19 de novembro, a supervisão comportamental participou, à distância, na *Annual meeting of the OECD/INFE Technical Assistance Project for South East Europe (SEE)*, dedicada ao tema *Financial Education for Children and Youth in SEE: Policies, Good Practices and Challenges in the New Digital Reality*, evento organizado pela OCDE/INFE, Ministério das Finanças da Holanda e Banco Nacional da Roménia.

Integrou também o painel *Integration of financial education into the school curriculum*, no qual apresentou o projeto de educação financeira nas escolas do Plano Nacional de Formação Financeira, analisando as principais fases, que, desde 2011, foram fundamentais para a integração da educação financeira nos currículos escolares portugueses.

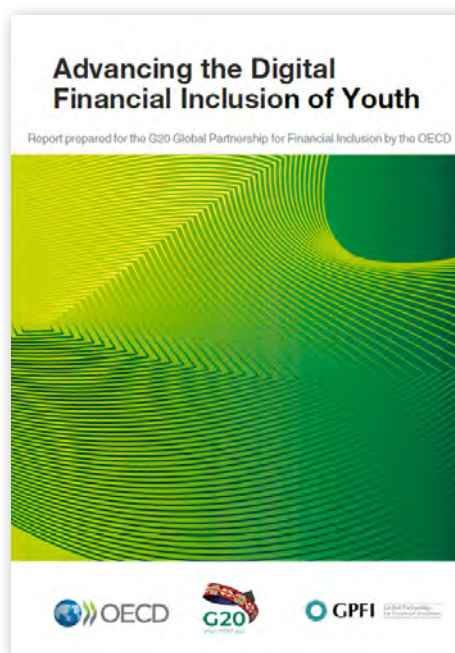
Participou ainda no *webinar on Designing and Implementing National Strategies on financial education in South East Europe*, organizado pela OCDE/INFE e o Ministério das Finanças da Holanda, no dia 10 de dezembro, onde apresentou as metodologias de avaliação e monitorização de curto e longo prazo adotadas pelo Plano Nacional de Formação Financeira.

A supervisão comportamental participou, à distância, no *High-level Event on Financial Education in the Commonwealth of Independent States (CIS)*, organizado pela OCDE/INFE e pelo Ministério das Finanças da Rússia nos dias 15 e 16 de dezembro, no âmbito do *OECD-INFE Technical Assistance Project on Financial Education in the CIS*, que presta apoio técnico e orientações para o desenho, implementação e monitorização de estratégias de educação financeira em países como a Arménia, Azerbaijão, Bielorrússia, Cazaquistão, Quirguistão, Tadjiquistão e Uzbequistão.

O Banco de Portugal integrou o painel *Digital delivery of financial education becoming the “new normal”, accentuated by COVID-19*, em que apresentou as principais iniciativas de educação financeira dinamizadas através de canais digitais e analisou as suas vantagens e desafios.

A OCDE publicou o relatório *Advancing the Digital Financial Inclusion of Youth*, preparado para o G20/Global Partnership for Financial Inclusion no âmbito da presidência da Arábia Saudita. O relatório analisa os fatores que contribuem para a inclusão financeira dos jovens e o papel dos serviços financeiros digitais e apresenta as oportunidades e os desafios de promover a inclusão financeira dos jovens através dos canais digitais. O documento sistematiza ainda iniciativas nacionais para uma inclusão financeira digital segura, destacando a campanha de educação financeira #ficaadica, desenvolvida pelo Banco de Portugal, com o intuito de sensibilizar os jovens para os cuidados a observar nos canais digitais, designadamente no acesso a produtos e serviços bancários.

Figura VII.1.10 • Advancing the Digital Financial Inclusion of Youth



Fonte: OECD (<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/advancing-the-digital-financial-inclusion-of-youth.pdf>).

2 Cooperação internacional

A supervisão comportamental foi chamada a desenvolver iniciativas de cooperação com outros bancos centrais e autoridades de supervisão, em particular com o Banco Central de Cabo Verde, o Banco Central da Macedónia do Norte e o Banco Central do Kosovo, tendo também colaborado em iniciativas da Alliance for Financial Inclusion (AFI).

2.1 Banco de Cabo Verde

Nos dias 13 e 14 de julho, realizou-se uma ação de assistência técnica ao Banco de Cabo Verde, partilhando a sua abordagem no que respeita à estratégia de supervisão comportamental. Foram nomeadamente abordados os procedimentos adotados no âmbito das ações de inspeção aos balcões, aos serviços centrais e à distância.

2.2 Programas de *Twinning* da União Europeia

No âmbito dos programas *Twinning* – instrumento da União Europeia (UE) com vista à cooperação entre administrações públicas dos Estados-Membros da UE e dos países parceiros – foram realizadas ações de cooperação com o Banco Central da Macedónia do Norte (julho), bem como com o Banco Central da República do Kosovo (novembro). Foram apresentadas as abordagens adotadas pelo Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental, nomeadamente quanto ao Comparador de Comissões e à gestão de reclamações dos clientes bancários.

2.3 Alliance for Financial Inclusion (AFI)

Entre 23 e 25 de novembro, o Banco de Portugal, a convite da Alliance for Financial Inclusion dinamizou conjuntamente com esta entidade o curso em formato virtual **“Desenho de uma Estratégia Nacional de Formação Financeira e sua Implementação e Avaliação”**, em que participaram 135 técnicos de bancos centrais e de outras autoridades de supervisão de 40 países membros da AFI.

Este foi o terceiro curso que o Banco de Portugal realizou, em conjunto com a AFI, para técnicos de bancos centrais, desde que, em julho de 2017, foi celebrado o protocolo de cooperação entre os bancos centrais de países de língua portuguesa (BCPLP) e a AFI, o qual prevê o reforço de competências para a promoção da inclusão e da formação financeira nesses países.

Pela primeira vez, o referido curso foi aberto a técnicos de todos os bancos centrais e autoridades de supervisão de países membros da AFI, dado o interesse que muitos demonstraram em participar nesta formação, inicialmente dirigida apenas aos quadros dos BCPLP.

No primeiro dia de trabalhos, foram identificadas e analisadas as quatro principais fases de desenvolvimento de uma estratégia nacional de formação financeira: o diagnóstico das necessidades de formação, a conceção da estratégia, a sua implementação, bem como a monitorização e a avaliação. Neste âmbito, o Banco de Portugal apresentou a sua experiência no desenvolvimento e na implementação do Plano Nacional de Formação Financeira, destacando a importância da permanente articulação com os seus parceiros estratégicos.

No segundo dia, foram analisados os modelos de governação da estratégia nacional, bem como a importância e os desafios da monitorização e da avaliação dessa estratégia. Neste dia, o Banco de Portugal fez uma apresentação sobre o modelo de governação do Plano e sobre a forma como a formação financeira está integrada no seu Departamento de Supervisão Comportamental, enquanto complemento da regulação e da supervisão bancárias.

O último dia de formação foi dedicado à importância da educação financeira digital. O Banco de Portugal apresentou o seu plano estratégico de educação financeira digital, no âmbito do qual lançou, em 2018, a campanha #ficaadica, cujo objetivo é sensibilizar os jovens em idade escolar para os cuidados a observar nos canais digitais. Destacou, ainda, que os adultos se tornaram um público-alvo mais prioritário no atual contexto de pandemia de COVID-19.

No âmbito da cooperação com a AFI, o Banco de Portugal participou também no encontro sobre o tema **“Adapting to the Crisis-Financial Sector Supervision in times of COVID-19”**, inserido na *Annual African Financial Inclusion Policy Initiative (AfPI) Meeting* (17 e 20 de agosto). Nesta iniciativa de promoção do diálogo e partilha de experiências entre a Europa e a África, o Banco de Portugal foi convidado a participar no painel de oradores, a par do Banco Central Europeu, do Banco Central de Marrocos, do Banco Central da Nigéria e do Banco da Tanzânia. Refletiu-se sobre os riscos e os desafios do atual contexto pandémico e as abordagens utilizadas pelos supervisores durante a crise, incluindo a necessidade de adaptação das suas ferramentas de supervisão de conduta.

Anexos

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

1 Iniciativas legislativas e regulamentares

Quadro VII.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
16 de março	Carta Circular n.º CC/2020/00000017	Divulga medidas de flexibilização de requisitos regulatórios e de supervisão no âmbito da pandemia de COVID-19.
26 de março	Decreto-Lei n.º 10-J/2020	Estabelece medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, bem como um regime especial de garantias pessoais do Estado, no âmbito da pandemia de COVID-19, aprovando o regime de moratória pública.
26 de março	Decreto-Lei n.º 10-H/2020	Estabelece medidas excecionais e temporárias destinadas a promover a aceitação de pagamentos baseados em cartões, no contexto da pandemia de COVID-19.
31 de março	Instrução n.º 7/2020	Divulga, para o 2.º trimestre de 2020, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
1 de abril	Carta Circular n.º CC/2020/00000021	Transmite um conjunto de recomendações e medidas adicionais de flexibilização em áreas relacionadas com competências de supervisão e de numerário em circulação cometidas ao Banco de Portugal, tendo em conta o contexto da pandemia de COVID-19.
8 de abril	Carta Circular n.º CC/2020/00000022	Sublinha a importância de as instituições de crédito e sociedades financeiras darem adequado cumprimento às Orientações publicadas pela Autoridade Bancária Europeia relativas a moratórias públicas e privadas aplicadas a operações de crédito no contexto da pandemia de COVID-19 (EBA/GL/2020/02).
10 de abril	Lei n.º 7/2020	Estabelece regimes excecionais e temporários no contexto da pandemia de COVID-19, entre eles, a suspensão, em determinadas circunstâncias, da cobrança de comissões nas operações de pagamento através de canais digitais.
10 de abril	Lei n.º 8/2020	Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, que introduziu o regime da moratória pública, clarificando o elenco de beneficiários e estabelecendo o dever de prestação de informação aos clientes bancários.
7 de maio	Aviso n.º 2/2020	Regulamenta os deveres de informação aos clientes a observar pelas instituições no âmbito das operações de crédito abrangidas pelas medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia de COVID-19 previstas no Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março (moratória pública), bem como no âmbito de moratórias de iniciativa privada.
21 de maio	Instrução n.º 13/2020	Estabelece a informação que as instituições estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal sobre a implementação das moratórias de crédito criadas no quadro da resposta à pandemia de COVID-19.
4 de junho	Instrução n.º 15/2020	Divulga, para o 3.º trimestre de 2020, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
16 de junho	Decreto-Lei n.º 26/2020	Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, estendendo o prazo de vigência da moratória pública e alargando o universo de beneficiários e de operações de crédito abrangidas.
18 de junho	Carta Circular n.º CC/2020/00000041	Transmite a cessação das medidas de flexibilização relativas ao tratamento de reclamações, veiculadas pela Carta Circular n.º CC/2020/00000017.
7 de julho	Carta Circular n.º CC/2020/00000044	Recomenda a adoção de um conjunto de boas práticas na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho (nomeadamente, depósitos bancários, produtos de crédito, serviços de pagamento e moeda eletrónica) através de canais digitais (<i>online</i> ou <i>mobile</i>).

Quadro VII.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
24 de julho	Lei n.º 27-A/2020	Procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, estendendo a data-limite para adesão à moratória pública e alterando as condições de acesso.
29 de julho	Carta Circular n.º CC/2020/00000051	Divulga as Orientações que alteram as Orientações relativas a moratórias legislativas e não-legislativas sobre reembolsos de empréstimos aplicadas à luz da crise COVID-19 (EBA/GL/2020/08).
19 de agosto	Lei n.º 44/2020	Procede à sexta alteração ao Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, que cria o sistema de acesso aos serviços mínimos bancários, considerando as transferências através de aplicações de pagamento operadas por terceiros no conjunto das operações incluídas nos serviços mínimos bancários.
26 de agosto	Lei n.º 53/2020	Estabelece normas de proteção do consumidor de serviços financeiros no comissionamento bancário e na utilização de aplicações de pagamento operadas por terceiros e procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, que consagra a proibição de cobrança de encargos pela prestação de serviços de pagamento e pela realização de operações em caixas Multibanco.
27 de agosto	Instrução n.º 23/2020	Procede à alteração da Instrução n.º 13/2020.
28 de agosto	Lei n.º 57/2020	Estabelece normas de proteção do consumidor de serviços financeiros no comissionamento bancário, no crédito à habitação e no crédito aos consumidores, procedendo à quarta alteração ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, à primeira alteração à Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, e à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
9 de setembro	Instrução n.º 24/2020	Divulga, para o 4.º trimestre de 2020, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
29 de setembro	Decreto-Lei n.º 78-A/2020	Promove a quarta alteração ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, destacando-se, entre outras alterações, o alargamento do período de vigência da moratória pública e a extensão da maturidade dos empréstimos.
7 de outubro	Declaração de Retificação n.º 37/2020	Retifica a Lei n.º 53/2020, de 26 de agosto (a qual estabelece normas de proteção do consumidor de serviços financeiros, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro), clarificando que a presente lei entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2021.
7 de outubro	Declaração de Retificação n.º 38/2020	Retifica a Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto (a qual estabelece normas de proteção do consumidor de serviços financeiros, procedendo à quarta alteração ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, à primeira alteração à Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, e à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho), clarificando que a presente lei entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2021 (com exceção do seu artigo 7.º).
7 de dezembro	Instrução n.º 28/2020	Regulamenta os deveres de informação sobre serviços mínimos bancários, estabelecendo os modelos de cartaz e de documento informativo.
7 de dezembro	Instrução n.º 29/2020	Divulga, para o 1.º trimestre de 2021, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
31 de dezembro	Decreto-Lei n.º 107/2020	Promove a quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, a qual permite o acesso à moratória pública até 31 de março de 2021.
31 de dezembro	Lei n.º 75-B/2020	Aprova o Orçamento do Estado para o ano de 2021, atribuindo ao Banco de Portugal competência de fiscalização relativamente ao cumprimento do dever de as instituições de crédito divulgarem de forma visível, até 30 de setembro de 2021, a possibilidade de resgate de planos de poupança-reforma, planos de poupança-educação e planos de poupança-reforma/educação nos seus sítios na internet e nos extratos de conta.

2 Notas metodológicas para cálculo das instituições mais reclamadas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2019 e em 2020, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, do Livro de Reclamações Eletrónico e enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

Excluem-se desta análise as reclamações entradas no Banco de Portugal cuja matéria em causa não se encontra no seu âmbito de atuação, bem como as reclamações apresentadas pelos clientes diretamente às instituições sem recurso ao Livro de Reclamações. Estas últimas não são remetidas ao Banco de Portugal, sendo tratadas bilateralmente entre clientes e instituições.

Matérias reclamadas

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa ótica do produto ou serviço bancário que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetadas a determinado produto ou serviço bancário quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões de pagamento – reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito e de crédito;
- Cheques – reclamações associadas à emissão e utilização de cheques;
- Crédito à habitação e hipotecário – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito à habitação e de crédito hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho;
- Crédito aos consumidores – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito, que não sejam contratos de crédito à habitação e hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho. Assim, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito;
- Crédito a empresas – reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade profissional;
- Contas de depósito – reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respetivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro;
- Débitos diretos – reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta de depósito à ordem;
- Máquinas ATM – reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM;
- Operações com numerário – reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moedas e de diferenças em operações de levantamento e depósito;

- Transferências a crédito – reclamações relacionadas com o processamento de transferências;
- Restantes matérias – agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1% do total, onde se incluem, por exemplo, os Terminais de Pagamento Automático, as operações cambiais, a Base de Dados de Contas, as garantias bancárias, a não disponibilização do Livro de Reclamações, o serviço de mudança de conta, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de Referência

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

- Cartões de pagamento – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2019 e em 2020 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Cheques – número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI), em 2019 e em 2020 (média dos cheques tomados e sacados). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Crédito à habitação e hipotecário – número de contratos de crédito à habitação e hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, em vigor em 2019 e em 2020 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2019 e em 2020 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito. Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2019 e em 2020 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2019 e em 2020 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Débitos diretos – número de instruções de débito direto efetivamente processadas através do SICOI e realizadas ao abrigo da SEPA (*Single European Payments Area*) em 2019 e em 2020. Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2019 e em 2020 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito;
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2019 e em 2020 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI em 2019 e em 2020. Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições

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

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições que tiveram atividade ao longo de todo o ano e em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, em 2020, uma média superior uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), foram consideradas em conjunto como uma única instituição. Não estão integradas no SICAM as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Chamusca, Leiria, Mafra e Torres Vedras.

