



## O Banco de Portugal como defensor dos clientes bancários

Miguel da Câmara Machado<sup>1</sup>

Tomás Gomes da Silva<sup>2</sup>

Inês da Costa Pina<sup>3</sup>

### 1. Pontos essenciais sobre o Banco de Portugal, os clientes bancários e as suas reclamações

O Banco de Portugal (doravante, por simplicidade, por vezes referido como “Banco” ou até pela menos simpática e quase petrolífera sigla “BdP”), pode ser visto como *supervisor, regulador* ou *sancionador*, mas também, e no que mais importa para estas

---

\* Todas as posições expressas nesta apresentação são estritamente pessoais e nenhuma vincula ou representa a posição ou entendimento de qualquer entidade com as quais os autores têm vindo a colaborar e pretendem ser, acima de tudo, um olhar prático a partir do enquadramento legislativo e regulamentar que é de certa forma recente e incomum (o Banco de Portugal não é tradicionalmente visto com esta perspetiva), sendo umas notas iniciais para um estudo que se pretende maturar e desenvolver através do conhecimento que só a prática e aplicação destes regimes possibilitará.

<sup>1</sup> Assistente Convidado na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Investigador no Centro de Investigação de Direito Privado da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Chief Legal Counsel e Advogado do Banco de Investimento Global (BiG).

<sup>2</sup> Advogado do Banco de Investimento Global (BiG).

<sup>3</sup> Estagiária no Banco de Investimento Global (BiG) e mestranda na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.



linhas, como protetor ou *defensor dos clientes bancários*.

Com múltiplas vestes e atribuições, responsabilidades e competências, tanto como emissor de notas e moedas de euro, dentro das várias funções e operações de banco central (com responsabilidades, por exemplo, no domínio da política monetária e cambial, no exercício da supervisão financeira ou na superintendência dos sistemas de pagamentos), o BdP, como decorre da Lei Orgânica a Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro (doravante abreviadamente designada por “Lei Orgânica” ou “LO”)<sup>4</sup> é o banco central da República Portuguesa e faz parte integrante do Sistema Europeu de Bancos Centrais (SEBC), prosseguindo os objetivos e participando no desempenho das atribuições cometidas àquele sistema, sujeito ao disposto nos Estatutos do SEBC e do Banco Central Europeu (BCE), fazendo parte de uma “União Bancária” (que é menos “bancária” e menos “união” do que se pensa, mas essas reflexões ficam para outro texto!).

## 1.1. Clientes e reclamações

Todos os clientes bancários, sejam pessoas singulares ou coletivas (clientes de uma instituição de crédito, de uma sociedade financeira, de uma instituição de pagamento, de uma instituição de moeda eletrónica ou de intermediário de crédito registado no BdP)

---

<sup>4</sup> Para um enquadramento histórico relativo à criação do BdP e à evolução da sua orgânica e respetivas competências, também de supervisão comportamental, cf. a informação disponibilizada em <https://www.bportugal.pt/page/historia?mliid=818> (consultado em outubro de 2021).



podem reclamar de atuações que considerem inadequadas ou lesivas dos seus interesses<sup>5</sup>.

Nestes casos, o papel do Banco de Portugal consiste na análise das reclamações (recebidas no seu Departamento de Supervisão Comportamental ou encaminhadas para o mesmo) consiste na verificação do cumprimento das normas (europeias, nacionais, legais e regulamentares) que regem a atividade daquelas instituições, no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho, e dos intermediários de crédito. Essa análise não se limita ao conteúdo da reclamação, podendo servir para o supervisor conhecer e verificar outros factos relacionados com a atividade das instituições.

Todos podemos apresentar reclamações ou pedir a intervenção deste supervisor diretamente e isso significa normalmente tempos mais acelerados de resposta da parte das instituições reclamadas (e pressionadas por esse facto), ainda que as soluções possam não ser as mais “negociadas” com os clientes (que muitas vezes beneficiam de um contacto direto com os seus gestores e responsáveis de conta, compensando a paciência de esperar por uma solução internamente preparada pela instituição). Atualmente existem formulários de reclamação *online* e o chamado “Portal do Cliente Bancário” veio aproximar o supervisor dos clientes em geral e é uma

---

<sup>5</sup> Neste domínio, o mais importante diploma, como âncora, é, ainda a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que, também no domínio bancário, estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, tendo sido adotadas algumas medidas no que respeita à qualidade dos bens e serviços, proteção da saúde, da segurança física e dos interesses económicos dos consumidores e à informação, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 31 de outubro.



boa plataforma para defendermos os nossos interesses, como consumidores, junto do supervisor<sup>6</sup>

Em princípio, as reclamações devem estar relacionados com as atividades das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal ou com a forma de atuação dessas entidades, sendo bastante lato o âmbito dos deveres que podem ser violados pelas instituições na sua relação com os consumidores, partindo dos previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, introduzido pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro (doravante, abreviadamente designado por RGICSF), em especial no Título VI daquele diploma.

## **1.2. Deveres, regras de conduta e áreas de competência**

Neste domínio, sobressaem as regras de conduta, cabendo às instituições de crédito assegurar, em todas as atividades que exerçam, elevados níveis de competência técnica, garantindo que a sua organização empresarial funcione com os meios humanos e materiais adequados a assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência (deveres previstos no artigo 73.º do RGICSF e de difícil verificação prática, devido a alguma indeterminabilidade dos termos utilizados), mas sublinharia, principalmente, o dever de proceder, tanto nas relações com os clientes como nas relações com outras instituições, com *diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso* dos interesses que lhes estão confiados, de

---

<sup>6</sup> Alternativamente, podemos imprimir um formulário de reclamação (ou copiar os seus elementos essenciais) e enviá-lo por correio para a morada: Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa.



acordo com o critério de diligência previsto no artigo seguinte (a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os clientes em geral).

Para concretizar estes deveres, o BdP tem regulamentado e previsto regras de conduta que considera necessárias para os complementar e desenvolver, bem como emitido recomendações, determinações específicas e cartas circulares, tendo robustecido, ao longo dos últimos anos, os processos contraordenacionais e a aplicação de coimas e sanções acessórias pela violação dos mesmos. Previa-se, no final de 2020 e início de 2021, no Anteprojeto de Código da Atividade Bancária apresentado pelo Banco de Portugal, que estes poderes fossem alargados e cobrissem outras áreas como, por exemplo, a publicidade e a divulgação de produtos.

Quanto às atividades dos intermediários de crédito, o BdP fiscaliza e sanciona a violação dos deveres associados à apresentação de propostas de contratos de crédito, à prestação de assistência a consumidores nos atos preparatórios de contratos de crédito mesmo que não tenham sido apresentados ou propostos por si, à celebração de contratos de crédito com consumidores em nome das instituições mutuantes ou à prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito.

Note-se que, pela negativa, o BdP não tem competência para apreciar reclamações relativas a outros produtos financeiros (ainda que comercializados aos balcões de instituições supervisionadas), nem quanto a assuntos relacionados com fundos de investimento e



valores mobiliários ou com seguros e fundos de pensões que têm como autoridades competentes, respetivamente, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

Apesar de haver matérias em que as competências se sobrepõem (por as instituições poderem ter violado deveres legais que sobre si impedem), se os particulares pretenderem ver respeitadas questões de natureza contratual (especificamente se pretenderem ser compensados ou que a instituição seja civilmente responsabilizada por o cliente ter sofrido danos), deverá recorrer-se a meios judiciais ou arbitrais, nos quais não há, tipicamente, lugar à intervenção do BdP<sup>7</sup>.

Apesar da formulação genérica do já referido artigo 74.º do RGICSF (que apela a valores como a *diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito conscienciosos*), não cabe ao Banco de Portugal analisar a cordialidade do atendimento das instituições supervisionadas, nem as condições de acessibilidade dos estabelecimentos das instituições abertas ao público ou sobre

---

<sup>7</sup> Na sua página de internet, o BdP afirma que, quanto à maioria das reclamações, a sua é suficiente para eliminar ou compensar a perda que o cliente tenha sofrido (levando as instituições reclamadas a agir em conformidade).

Contudo, importa sublinhar que, quando o cliente bancário sofre danos, a determinação do valor da indemnização não cabe ao supervisor, não cabendo ao BdP qualquer competência judicial ou para-judicial para impor a reparação de danos que os clientes bancários tenham sofrido. As coimas que o Banco de Portugal eventualmente aplique à instituição ou ao intermediário de crédito em caso de falhas penalizam a entidade e o seu produto reverte para o BdP, para o Fundo de Garantia de Depósitos ou para o Estado, nos termos da lei aplicável, mas não compensam eventuais perdas que os clientes tenham sofrido.



outros aspetos relacionados com o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto. Ficam também expressamente afastadas da competência de supervisão, neste domínio, as entidades que exercem atividade prestamista (ou seja, que concedem crédito garantido por penhor de bens – usualmente, ouro, prata ou jóias) e ainda há, no âmbito das chamadas *fintechs* ou dos *neobanks* muitas zonas cinzentas ou fora do âmbito de possibilidades de supervisão do BdP.

Também as reclamações a apresentar contra prestadores de serviços de pagamento que atuam em Portugal em regime de livre prestação de serviços não serão apreciadas pelo supervisor nacional, devendo os clientes bancários, nessas situações, informar-se sobre o país de origem do prestador, verificando a lista de instituições autorizadas pelo Banco de Portugal, e qual ou quais as entidades que, no país de origem, têm competência em matéria de reclamações. À partida, estas informações poderão ser obtidas no site da Autoridade Bancária Europeia, no caso de prestadores de serviços de pagamento com sede na União Europeia.

Quanto às reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, por correio ou através do formulário *online*, este o BdP notifica as instituições para, no prazo de 20 dias úteis subsequentes à receção da reclamação, remeterem cópia da carta dirigida ao reclamante e é bastante comum o BdP pedir esclarecimentos adicionais às instituições reclamadas, fixando prazos apertados (que podem ser prorrogados), utilizando, para esta interação, a plataforma BpNet, podendo ser feitos diversos pedidos e mesmo partir-se de uma reclamação para uma inspeção mais alargada à atividade da entidade reclamada.



Em termos muito sintéticos (que muitas vezes são considerados insuficientes ou insatisfatórios para os clientes bancários), o Banco de Portugal deve transmitir aos reclamantes o resultado da análise que efetuou às reclamações que incidam sobre matérias no âmbito das suas competências, mas, tendo em conta a extensão do segredo de supervisão, grande parte das medidas tomadas pelo supervisor não chegam a ser conhecidas pelos clientes reclamantes (e, às vezes, mesmo pelas entidades reclamadas).

Quanto são detetados incumprimentos ou irregularidades na sequência da apresentação de uma reclamação, o BdP exige a correção de incumprimentos às instituições ou intermediários de crédito, podendo instaurar processos e aplicar coimas relacionadas com os factos conhecidos por esta via.

### **1.3. Alguns detalhes e deveres em especial**

Para além da regulamentação própria, o RGICSF detalha logo, nos seus artigos 77.º e seguintes, alguns dos principais deveres que as instituições devem respeitar nas relações com os clientes, como o dever de informação e de assistência.

Assim, exige-se que as instituições supervisionadas informem com clareza os clientes sobre a remuneração que oferecem pelos fundos recebidos e os elementos caracterizadores dos produtos oferecidos, bem como sobre o preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos clientes (com muitos detalhes especificados, desde os momentos em que estas informações são prestadas, até ao tipo de suporte e sua durabilidade, comparabilidade, etc.), procurando-se alguma padronização e





também alargamento das obrigações às empresas que intermedeiam a concessão do crédito nos mesmos termos. Há avisos emitidos (e atualizados regularmente) pelo Banco de Portugal para regulamentar todos estes requisitos mínimos<sup>8</sup> que as instituições devem satisfazer na divulgação ao público das condições em que prestam os seus serviços.

Para além da legislação que abundantemente tem sido publicada quanto a crédito bancário<sup>9</sup>, também a regulamentação setorial tem

---

<sup>8</sup> Veja-se, por exemplo, o Aviso n.º 10/2014, que estabeleceu os deveres mínimos de informação a observar durante a vigência dos contratos de crédito ao consumo e aos consumidores celebrados no âmbito dos Decretos-Leis n.ºs 359/91 e 133/2009, de 21-9 e 2-6, respetivamente.

<sup>9</sup> Cf., por exemplo e desde logo, o Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho (consolidado com as alterações introduzidas pela Lei n.º 32/2018, de 18 de julho, pela Lei n.º 13/2019, de 12 de fevereiro, e pela Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto), que aprovou o regime dos contratos de crédito relativos a imóveis, estabelecendo as regras aplicáveis ao crédito a consumidores quando garantido por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel, a Lei n.º 32/2018, de 18 de julho, que institui a obrigatoriedade de as instituições bancárias refletirem totalmente a descida da taxa Euribor nos contratos de crédito à habitação, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, a Lei n.º 59/2012, de 9 de novembro, que cria salvaguardas para mutuários de crédito à habitação e altera e republica o Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro, o Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro (consolidado com as alterações introduzidas pela Lei n.º 59/2012, de 9 de novembro, e Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho), que regula a concessão de crédito para aquisição, construção e realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para aquisição de terreno para construção de habitação própria permanente, o Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho (consolidado com as últimas alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, e pela Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto), que procede à transposição para a ordem jurídica



sido intensiva em diferentes domínios, desde os relativos à concessão crédito<sup>10</sup> até às regras de prevenção e gestão do incumprimento bancário ou atuação dos intermediários de crédito<sup>11</sup> e, ainda, no campo dos apoios e regimes especiais

---

interna da Diretiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril, relativa a contratos de crédito aos consumidores, a Lei n.º 64/2014, de 26 de agosto, que aprova o regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência ou Lei n.º 63/2014, de 26 de agosto, que aprova o regime de concessão de crédito bonificado à habitação para deficientes das forças armadas.

<sup>10</sup> Em termos de regulamentação do supervisor, só nos anos mais recentes e na questão do crédito, vejam-se, por exemplo, o Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2017, de 22 de setembro, que estabelece procedimentos e critérios a observar na avaliação da solvabilidade dos consumidores pelas entidades que concedem crédito, o Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017, de 22 de setembro, que regulamenta várias disposições do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, o qual estabelece deveres de informação a observar na negociação e celebração de contratos de crédito regulados pelo mesmo diploma, o Aviso n.º 17/2012, de 4 de dezembro, do Banco de Portugal, que estabelece os deveres a observar pelas instituições de crédito no âmbito da prevenção e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito, regulamentando o disposto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro ou o Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2017, de 6 de outubro, que regulamenta várias disposições do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, relativas ao processo de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, ao registo dos intermediários de crédito junto do Banco de Portugal e às políticas de remuneração das entidades que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito ou prestam serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito.

<sup>11</sup> Quanto à prevenção e gestão do incumprimento bancário, sobressaem o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, (consolidado com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto), que estabelece princípios e regras a observar pelas instituições de crédito na prevenção e na regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito pelos



relacionados com pandemia global que vivemos desde 2020<sup>12</sup>.

Apesar de toda esta legislação complementar, o RGICSF não deixa logo de exigir que os contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes contenham “*toda a*

---

clientes bancários e cria a rede extrajudicial de apoio a esses clientes bancários no âmbito da regularização dessas situações ou Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio, que estabelece as novas normas aplicáveis à classificação e contagem dos prazos das operações de crédito, aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor.

Quanto a intermediários de crédito releva, desde logo, o Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho (consolidado com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 122/2018, de 28 de dezembro), que estabelece o Regime Jurídico que define os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito e transpõe parcialmente a Diretiva n.º 2014/17/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis à habitação, vem como o Decreto-Lei n.º 122/2018, de 28 de dezembro, que altera o regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria.

<sup>12</sup> Já em tempos de pandemia, a regulamentação de *proteção do cliente bancário* partiu logo da criação da chamada “moratória pública (COVID-19)”, decorrente do tantas vezes alterado Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março (consolidado com as alterações introduzidas 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, pela Lei n.º 78-A/2020, de 29 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 107/2020, de 31 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 22-C/2021, de 22 de março, pelo Decreto-Lei n.º 63/2021, de 28 de julho, e pela Lei n.º 50/2021, de 30 de julho), que 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 da doença COVID-19.



*informação necessária e ser redigidos de forma clara e concisa*” (formulação que, por ser tão genérica, também será seguramente mais criticável), ou conter regras sobre uma especial fatura-recibo anual, sem qualquer custo associado, que discrimine todas as comissões e despesas associadas à conta de depósito à ordem suportadas no ano civil anterior.

Em especial quanto às reclamações dos clientes, o mais recente artigo 77.º-A do RGICSF prevê o regime com que abrimos este texto (i.e. que todos os clientes destas instituições podem apresentar diretamente ao Banco de Portugal reclamações fundadas no incumprimento das normas que regem a sua atividade, competindo ao supervisor apreciar as reclamações, independentemente da sua modalidade de apresentação, bem como definir os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações, com observância, em ambos os casos, dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade.

Ao longo destes procedimentos, deverão ser identificadas as modalidades de reclamação e promovidas as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas por cuja observância lhe caiba zelar (através de contactos rápidos com as instituições supervisionadas – em geral através da plataforma “BPNet” e adotadas as medidas adequadas para obter a sanção dos incumprimentos detetados, sendo instaurado procedimento contraordenacional *“sempre que a conduta das entidades reclamadas, nomeadamente pela sua gravidade ou reiteração, o justifique”* (seria recomendável neste âmbito, talvez uma maior extensão para os princípios da proporcionalidade e da intervenção mínima que perpassa o Direito sancionatório e muitas vezes parece ser esquecido ou menosprezado pelo supervisor nestes domínios.



Prevê-se, ainda, que o Banco de Portugal divulgue anualmente um relatório sobre as reclamações dos clientes das instituições de crédito, independentemente da sua modalidade de apresentação, com especificação das suas áreas de incidência e das entidades reclamadas e com

informação sobre o tratamento dado às reclamações.

#### **1.4. Dicas práticas quanto a reclamações (no livro ou no portal)**

Como já referimos acima, os clientes bancários podem apresentar as suas reclamações formais (as dirigidas ao supervisor – é sempre possível tentar contactar diretamente a instituição e procurar uma solução “amigável” antes de fazer intervir o Banco de Portugal) de várias formas. As reclamações de clientes bancários não têm, nem podem ter, custos associados

##### **1.4.1. Livro de reclamações em formato físico ou cartas enviadas ao BdP**

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, prevê que a apresentação de queixa no livro de reclamações das instituições que temos referido ao longo deste texto é um direito reconhecido a todos os cidadãos (artigo 1.º) que concretiza, mas não limita o exercício de quaisquer outros direitos constitucional ou legalmente consagrados (artigo 13.º).

Para apresentar reclamações, o meio provavelmente mais comum será através do livro de reclamações, seja em formato físico, disponível nos balcões das instituições, seja em formato eletrónico,



a que podemos aceder em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt). Este livro de reclamações tem de estar obrigatoriamente disponível nos balcões das instituições ou nos estabelecimentos dos intermediários de crédito e, caso não seja imediatamente apresentado ao cliente que o solicite, poderá implicar a aplicação de elevadas sanções (prevendo-se mesmo coimas mínimas – de constitucionalidade no mínimo duvidosa), impondo-se, em todo o modo, a observância das normas de atendimento prioritário que possam colidir com este dever.

Num prazo de 15 dias úteis, a instituição reclamada tem de remeter ao Banco de Portugal o original da folha de reclamação, ficando o reclamante com um duplicado da folha de reclamação e conservando a instituição o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações (os livros seguem um sistema de cores que pretende facilitar e simplificar este procedimento que não deixa de ser sujeito a falhas que nos parecem compreensíveis atendendo aos passos humanos do mesmo). Ao balcão ou estabelecimento comercial de uma instituição ou intermediário de crédito podemos apresentar as queixas ou reclamações (mas, muitas vezes, também elogios!), solicitando e preenchendo o livro, completando, com precisão, três campos essenciais: (i) identificação e local da instituição reclamada; (ii) o nome do cliente, identificação e morada; e (iii) os factos que motivam a reclamação.

Também podemos, naturalmente, enviar a reclamação por carta enviada ao Banco de Portugal, recomendando-se que se direcione logo ao Departamento de Supervisão Comportamental (que deverá conter todos estes dados, ainda que tal não impeça o conhecimento



e análise pelo supervisor)<sup>13</sup>. Para além de cartas e do livro de reclamações físico, é comum as entidades disponibilizarem outros meios através dos quais o cliente tem a possibilidade de manifestar a sua insatisfação e conseguir.

## 1.4.2. Livro de reclamações em formato eletrónico

Quanto à versão eletrónica do livro de reclamações, para além da já referida página geral, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), onde podemos aceder à plataforma e verificar se o operador económico em causa já ali se encontra registado, podemos apresentar a reclamação diretamente ao BdP, em <https://clientebancario.bportugal.pt/formulario-nova-reclamacao>.

Nesse espaço (e perdoem o detalhe exagerado, que muitas vezes é tido – e bem – nas regras de aconselhamento ao consumidor), devemos carregar em “*Fazer Reclamação*”, indicar o endereço de correio eletrónico do cliente e, finalmente, carregar no botão “*Submeter*”. Posteriormente, podemos aceder à mensagem da plataforma que recebemos no nosso endereço de correio eletrónico e carregar no link “*aqui*”, que fica disponível por um período de 60

---

<sup>13</sup> Para facilitar a análise, é sempre possível imprimir e preencher o formulário para apresentação de reclamações disponível online e seguir instruções indicadas nesse documento, com letra legível. No entanto, não há obrigações ou exigências de forma que impeçam a análise que o supervisor deverá fazer de forma aprofundada e sem se ater ao objeto concreto dos factos descritos que podem ser indiciários de práticas que impliquem a prática de ilícitos penais ou contraordenacionais por parte da instituição representada ou dos colaboradores, representantes e agentes. As cartas, em 2021, deverão ser enviadas para esta morada: Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa.



minutos, perdendo a validade após esse tempo, e sendo necessário repetir o processo desde o início.

Para a reclamação estar devidamente instruída, o cliente deve (i) inserir os respetivos dados pessoais; (ii) identificar a entidade reclamada; (iii) preencher os campos da reclamação com descrição do assunto e factos, podendo anexar até três ficheiros; e (iv) confirmar se todos os dados estão corretos e carregar no botão “*submeter*”. Na página do BdP há ainda um Manual do Utilizador que detalha todas estas informações<sup>14</sup>.

Depois deste processo de submissão no portal do livro de reclamações eletrónico, a reclamação será enviada para a entidade reclamada e, ao mesmo tempo, para o Banco de Portugal enquanto entidade reguladora deste setor da comercialização de produtos e serviços bancários. Também o cliente bancário deverá receber cópia da reclamação formato pdf no endereço que indicou e, nos termos legalmente previstos, deverá receber uma resposta à sua reclamação, pela mesma via eletrónica, no prazo de 15 dias úteis.

### 1.4.3. Enquadramento das reclamações

As reclamações não têm de vir juridicamente fundamentadas ou sustentadas em legislação ou regulamentação aplicável à área de atividade sobre a qual incidem, mas, se o forem, essa circunstância naturalmente robustece a posição dos clientes reclamantes. Apelar também aos Códigos de Conduta que as instituições estão

---

<sup>14</sup> Cf. <https://www.livroreclamacoes.pt/apoio-utilizador> (consultado em novembro de 2021).





obrigadas a adotar nos termos previstos no artigo 77.º-B do RGICSF também poderá ser uma boa solução, cabendo às instituições não só adotar este tipo de códigos, como divulgá-los junto dos clientes, desde logo através das respetivas páginas na internet, devendo desses códigos constar os princípios e as normas de conduta que regem os vários aspetos das relações das instituições com os clientes.

De acordo com a última *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental* divulgada pelo Banco de Portugal<sup>15</sup>, o supervisor terá recebido quase dez mil reclamações no primeiro semestre de 2021, acima das mil e seiscentas por mês, um valor em linha (ainda que ligeiramente abaixo) do número de reclamações recebidas em 2020.

Conforme refere aquela Sinopse, foi relevante «a redução do número de reclamações associadas às medidas de mitigação da pandemia da covid-19, incluindo a aplicação das moratórias pública e privadas» e «sem estas matérias, o número de reclamações entradas teria crescido 3,3%, face à média mensal de 2020», relevando as reclamações relativas a depósitos bancários no decréscimo de reclamações, tendo aumentado as relacionadas com crédito aos consumidores.

Entre as matérias analisadas, as reclamações têm estado relacionadas com depósitos bancários (a maioria), serviços de pagamento (em número muito próximo), crédito aos consumidores,

---

<sup>15</sup> Cf. <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/publicacao/sinopse-de-atividades-de-supervisao-comportamental-2021> (divulgada em setembro de 2021)



à habitação e hipotecário, a própria existência do livro de reclamações, sigilo bancário (tema que, talvez pelo destaque que o RGPD e as preocupações associadas ganharam nos últimos anos, tem merecido mais atenção, ainda que a força do BdP como regulador e supervisor supere a da Comissão Nacional de Proteção de Dados e o regime previsto nos artigos 78.º e 79.º tenha uma extensão e lógica bastante diferente daquelas normas protetoras da privacidade). A *Sinopse*, entre outro tipo de reclamações, identifica ainda as relacionadas com atendimento prioritário e com as moratórias de crédito próprias destes tempos de pandemia.

## **2. O enquadramento destas competências na missão e funções atribuídas ao BdP**

Para um enquadramento mais geral deste tema, importa recordar que, quando estudamos Direito bancário, tradicionalmente começamos por aprender a distinção entre o Direito bancário material e o Direito bancário institucional<sup>16</sup>. O Direito bancário material (ou Direito da atividade das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras ou Direito das relações da banca com os particulares) reporta-se, sobretudo, ao Direito aplicável aos contratos comerciais bancários, sujeitos à liberdade negocial das partes e, geralmente, à aplicação das regras relativas às cláusulas contratuais gerais, nomeadamente, o regime jurídico

---

<sup>16</sup> Neste sentido, ver ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Direito Bancário*, 6.ª Edição (revista e atualizada), Almedina, novembro de 2018, pp. 60-63.



das cláusulas contratuais gerais, que se encontra regulado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na sua redação atualmente em vigor, aplicável aos contratos bancários que assumam a forma de contrato de adesão, nos termos do Aviso n.º 11/2001 do Banco de Portugal. Já o Direito bancário institucional (ou Direito da organização do sistema financeiro nacional, ou simplesmente Direito da organização financeira) corresponde, por sua vez, à disciplina jurídica do sistema financeiro, *i.e.*, à disciplina jurídica das instituições que comercializam produtos ou serviços financeiros no sistema financeiro nacional. Em Portugal, presentemente e de um modo geral, a regulação e a supervisão do Direito bancário institucional encontram-se atribuídas ao Banco de Portugal que, nestas linhas, procuraremos observar a atuar, mais do que como “supervisor” ou “sancionador”, como “defensor dos consumidores”.

No âmbito do Direito bancário institucional, como já referimos, para analisar o exercício da competência de regulação e supervisão por parte do Banco de Portugal (a natureza, as atribuições, as funções e as responsabilidades do BdP – entre outros aspetos como, por exemplo, a sua sede, o seu capital social, as suas reservas e provisões, os seus órgãos e respetivas competências) é imprescindível considerar o previsto na sua Lei Orgânica<sup>17</sup>, bem como no RGICSF.

Aprofundando o que atrás começámos a apresentar, o BdP é o banco central de Portugal e, nessa qualidade, encontra-se integrado

---

<sup>17</sup> Para um enquadramento histórico relativo à criação do BdP e à evolução da sua LO, veja-se a informação disponibilizada em <https://www.bportugal.pt/page/historia?mlid=818>.



no SEBC, conforme previsto no artigo 102.º da Constituição da República Portuguesa (abreviadamente designada por CRP)<sup>18</sup>, bem como no artigo 3.º da Lei Orgânica<sup>19</sup> e no artigo 92.º do RGICSF) – e, por isso, faz parte do Eurosistema (a autoridade monetária da área do euro, que é composto pelo BCE e pelos bancos centrais nacionais da área do euro). Compete ao Eurosistema definir e executar a política monetária relativa ao euro, com o objetivo primordial de manter os preços estáveis e, desta forma, contribuir para o bem-estar dos clientes bancários, para a eficiência do sistema bancário nacional e para o crescimento sustentável da economia.

Em Portugal, o BdP desempenha várias funções relacionadas com as suas duas missões essenciais<sup>20</sup>, que são (i) a manutenção da estabilidade dos preços; e (ii) a promoção da estabilidade e eficiência do sistema financeiro e bancário nacional.

O Banco de Portugal tem várias competências e atribuições

---

<sup>18</sup> O artigo 102.º da CRP prevê que “*O Banco de Portugal é o banco central nacional e exerce as suas funções nos termos da lei e das normas internacionais a que o Estado Português se vincule*”.

<sup>19</sup> Nos termos do n.º 2 do artigo 3.º, o BdP, por se encontrar integrado no SEBC está sujeito ao disposto nos Estatutos do SEBC (de modo de a desempenhar determinadas atribuições que pertencem ao SEBC) e ainda nos Estatutos do BCE (pelo que tem de atuar de acordo com as orientações e instruções do BCE).

<sup>20</sup> O BCE desempenha, o nível europeu, as mesmas funções que o BdP desempenha em Portugal, isto porque tem como missões, (1) a manutenção da estabilidade dos preços e (2) a contribuição e promoção para a segurança e a solidez do sistema bancário europeu, ou seja, dos países da União Europeia (UE). Mais informação relativa às missões e consequentes funções desempenhadas pelo BCE podem ser encontradas no seu site em <https://www.ecb.europa.eu/ecb/html/index.pt.html>.



concedidas por lei e que se encontram plasmadas na sua Lei Orgânica e no RGICSF, que se traduzem em várias funções<sup>21</sup>, entre as quais as mais relevantes e que tentamos esquematizar abaixo, sem limitar, mas para dar um quadro geral do papel deste supervisor/regulador/sancionador/defensor do consumidor como autoridade verdadeiramente revestida de “múltiplas personalidades”:

- Emissão monetária – O BdP é responsável por: (1) colocar em circulação as moedas de euro<sup>22</sup> (embora o BCE detenha o direito exclusivo de autorizar o volume de moedas emitidas); (2) por emitir, armazenar e colocar em circulação as notas de euro; (3) verificar a autenticidade e a qualidade das notas e das moedas que lhe são entregues, bem como, conseqüentemente, a destruição das notas que não estiverem aptas a retornar à circulação; (4) colaborar com a Polícia Judiciária para assegurar o combate à contrafação e falsificação de notas e moedas de euro – que podem corresponder a infrações criminais ou a contraordenações cujo processamento cabe ao BdP, nos termos dos artigos 6.º a 11.º da Lei Orgânica;
- Gestão de ativos e reservas – Cabe ao BdP gerir as

---

<sup>21</sup> Considerámos, no elenco apresentado das funções do BdP, a informação condensada que é disponibilizada no site do BdP em <https://www.bportugal.pt/page/missao-e-funcoes?mlid=808>.

<sup>22</sup> As moedas de euro são emitidas pelo Estado, através do Ministério das Finanças (Direção Geral do Tesouro) e são produzidas pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda.



disponibilidades externas do país que lhe estejam cometidas, quer em euros, em moeda estrangeira e em ouro, de acordo com o artigo 12.º, alínea a) da Lei Orgânica;

- Apoio ao Estado Português – Compete ao BdP agir como intermediário das relações monetárias internacionais do Estado Português e aconselhar o Governo nos domínios económico e financeiro, nos termos do artigo 12.º, alíneas b) e e) da Lei Orgânica;
- Participar em atividades internacionais, em representação e em prol do sistema financeiro nacional – O BdP participa ainda nos trabalhos desenvolvidos por vários organismos internacionais (sendo de destacar o BCE, o Mecanismo Único de Supervisão (MUS), o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Banco de Pagamentos Internacionais (BIS – abreviatura para a designação em inglês *Bank for International Settlements*) e a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)) e desenvolve ainda atividades de cooperação, principalmente com os bancos centrais dos países de língua portuguesa, nos termos do artigo 12.º, alínea d) da Lei Orgânica;
- Compilação e elaboração de estatísticas – O BdP é a autoridade estatística nacional responsável pela recolha e elaboração das estatísticas monetárias, financeiras, cambiais e da balança de pagamentos, nos termos do artigo 13.º da Lei Orgânica e do artigo 92.º, n.º 1, al. b) do RGICSF, sendo que estas estatísticas são publicadas num



site específico do BdP, o “BPstat”<sup>23</sup>. O trabalho estatístico desenvolvido pelo BdP revela-se bastante importante para dar a conhecer, ao longo do tempo, a realidade do sistema financeiro nacional, permitindo ao BdP a adoção de medidas mais adequadas para manter a estabilidade do sistema financeiro e bancário em Portugal;

- Regulação e fiscalização dos sistemas de pagamento – Compete ao BdP regular, fiscalizar e promover o bom funcionamento dos sistemas de pagamentos, de acordo com o artigo 14.º da Lei Orgânica e com o artigo 92.º, n.º 1 al. a) do RGICSF;
- Regulação e fiscalização do mercado cambial – O BdP é a autoridade cambial nacional e, nessa qualidade, regula o funcionamento do mercado cambial e fiscaliza o exercício do comércio de câmbios e a realização de operações cambiais – nomeadamente, compra e venda de moeda estrangeira e transferências de ou para exterior expressas em moeda estrangeira, nos termos dos artigos 15.º, 16.º, 20.º e 21.º da Lei Orgânica e do artigo 92.º, n.º 1 al. a) do RGICSF;
- Assegurar a resolução ordenada dos bancos – O BdP é a autoridade nacional de resolução (que tem, entre outros, o poder de elaborar os planos de resolução) e, nessa qualidade, integra o Mecanismo Único de Resolução, que tem como objetivo assegurar a resolução ordenada dos

---

<sup>23</sup> O “BPstat” pode ser acedido através do seguinte endereço: <https://bpstat.bportugal.pt/>.



bancos em situação de insolvência, garantindo a estabilidade do sistema financeiro, nos termos do artigo 17.º-A da Lei Orgânica e dos artigos 116.º-J a 116.º-Q do RGICSF;

- Supervisão – Compete ao BdP exercer a função de supervisão financeira, conforme prevista no n.º 1 do artigo 17.º da Lei Orgânica<sup>24</sup>, no âmbito da qual existem vários tipos de supervisão que são da sua competência, designadamente, os seguintes:

(1) Supervisão Prudencial – Compete ao BdP regular e supervisionar as instituições de crédito, as sociedades financeiras e as instituições de pagamento para garantir a segurança dos fundos confiados a essas entidades pelos seus clientes. Enquanto autoridade nacional de supervisão, ao nível europeu, o BdP faz parte do MUS, o sistema europeu de supervisão bancária, responsável por zelar pela segurança e pela solidez dos bancos europeus<sup>25</sup>, nos termos do artigo 17.º, n.º 2 da Lei Orgânica do BdP e dos artigos 93.º e

---

<sup>24</sup> Nos termos do n.º 1 do artigo 17.º da LO do BdP: *“Compete ao Banco de Portugal exercer a supervisão das instituições de crédito, sociedades financeiras e outras entidades que lhe estejam legalmente sujeitas, nomeadamente estabelecendo diretivas para a sua atuação e para assegurar os serviços de centralização de riscos de crédito, bem como aplicando-lhes medidas de intervenção preventiva e corretiva, nos termos da legislação que rege a supervisão financeira”*.

<sup>25</sup> Mais informação relativa ao MUS pode ser encontrada no site do Banco de Portugal, em <https://www.bportugal.pt/page/mecanismo-unico-de-supervisao?mlid=852>.





93.º-A do RGICSF, bem como nos artigos 91.º a 115.º e 130.º a 138.º-D, todos do RGICSF. A supervisão prudencial desenvolvida pelo BdP é dividida nos seguintes dois tipos de supervisão:

(1.1.) Supervisão Macroprudencial – Compete ao BdP tomar as medidas macroprudenciais que considere necessárias para assegurar a estabilidade financeira<sup>26</sup>. A base legal para a implementação de medidas macroprudenciais por parte do BdP encontra-se na Lei Orgânica e no RGICSF (que transpõe para a legislação nacional a Diretiva 2013/36/EU (*Capital Requirements Directive* - CRD IV) e o Regulamento (UE) n.º 575/2013 (*Capital Requirements Regulation* - CRR)). O BdP é ainda responsável em Portugal pela definição e implementação da política macroprudencial: esta é uma função muito relevante para a economia nacional e, em última análise, para o dia-a-dia dos portugueses, uma vez que tem como objetivo principal contribuir para a estabilidade do sistema financeiro (que inclui bancos, seguradoras, fundos de investimento e de pensões e do mercado de capitais). Na qualidade de autoridade macroprudencial nacional, o BdP procura (1) prevenir perturbações nos serviços financeiros que possam comprometer o financiamento à economia e (2) reforçar a capacidade

---

<sup>26</sup> Mais informação relativa às medidas macroprudenciais pode ser encontrada no site do BdP em <https://www.bportugal.pt/page/medidas-macroprudenciais?mlid=859>.



de resistência do sistema financeiro para resistir a situações adversas – a política macroprudencial foca-se assim nos riscos que podem afetar a estabilidade do sistema financeiro como um todo<sup>27</sup>; e

(1.2.) Supervisão Microprudencial – Compete ao BdP exercer a supervisão microprudencial que visa (1) assegurar a solvabilidade e solidez financeira de cada uma das instituições do sistema financeiro, e (2) garantir a segurança dos fundos que as pessoas e as empresas confiam a essas instituições, nos termos previstos nos artigos 94.º a 115.º do RGCISS. Assim, o BdP verifica se as instituições cumprem as suas obrigações, intervindo para que eventuais falhas sejam corrigidas, promovendo a manutenção de uma gestão sã e prudente das instituições supervisionadas (por exemplo, através da imposição de um adequado equilíbrio entre o perfil de risco e os níveis de capital e liquidez)<sup>28</sup>;

(2) Supervisão Preventiva do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (BC/FT) – O BdP tem competências de supervisão preventiva do BC/FT do setor financeiro, cabendo-lhe, entre outras, a

---

<sup>27</sup> Mais informação relativa à política macroprudencial pode ser encontrada no site do BdP em

<https://www.bportugal.pt/page/politica-macroprudencial?mlid=858>.

<sup>28</sup> Mais informação relativa à supervisão microprudencial pode ser encontrada no site do BdP, em várias páginas (no separador “Supervisão > Microprudencial”), das quais destacamos as que podem ser acedidas em <https://www.bportugal.pt/page/micro-objetivos-e-principios?mlid=1231> e <https://www.bportugal.pt/page/micro-prioridades?mlid=1203>.



função de supervisionar o cumprimento por parte das entidades financeiras de vários deveres a que estão obrigadas, como por exemplo o dever de comunicação de operações suspeitas, cuja supervisão compete ao BdP nos termos do disposto nos artigos 86.º e 88.º da Lei 83/2017, de 18 de agosto, em cumprimento da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, que estabelece medidas de combate ao BC/FT, do Aviso do BdP n.º 2/2018, de 26 de setembro<sup>29 30</sup>; e

(3) Supervisão Comportamental – Aquela a que dedicámos a primeira parte deste texto: compete ao BdP exercer a competência de supervisão comportamental, sendo, deste modo, responsável por: (1) Regular, fiscalizar e sancionar a conduta das entidades supervisionadas na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho aos seus clientes; e (2) Promover a informação e formação financeira dos clientes bancários.

---

<sup>29</sup> Mais informação relativa aos principais diplomas em matéria de combate ao BC/FT pode ser encontrada no site do BdP em <https://www.bportugal.pt/page/legislacao-e-normas?mlid=864>.

<sup>30</sup> Uma explicação mais detalhada dos conceitos de “branqueamento de capitais” e “financiamento do terrorismo” pode ser encontrada no site do BdP em <https://www.bportugal.pt/page/branqueamento-de-capitais-e-financiamento-do-terrorismo?mlid=1233>. Existe ainda o Portal da Comissão de Prevenção do BC/FT (sendo que a Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto confere algumas competências a esta Comissão) disponível em <https://www.portalbcft.pt/pt-pt>. A Comissão de Coordenação de Políticas de Prevenção e Combate ao BC/FT funciona na dependência do Ministério das Finanças.



Os objetivos da supervisão comportamental levada a cabo pelo BdP (de modo a contribuir para a eficiência e estabilidade do sistema financeiro) são, assim:

- 1 >> assegurar o cumprimento do quadro normativo dos produtos e serviços financeiros abrangidos pela supervisão comportamental; e
- 2 >> garantir a transparência da informação prestada pelas entidades supervisionadas aos seus clientes na comercialização de produtos e serviços bancários.

Em suma, atendendo à análise exposta das várias funções que são desempenhadas pelo BdP, parece-nos possível concluir que todas, em conjunto e em abstrato, são fundamentais para manter a estabilidade do sistema financeiro e bancário nacional e para garantir a fiabilidade das entidades que atuam no seu âmbito perante os respetivos clientes, nomeadamente, no que toca a garantir a proteção dos clientes que necessitam de adquirir produtos ou serviços a essas entidades.

Contudo, conforme abrimos este texto, entendemos que é no âmbito da competência de supervisão comportamental atribuída ao BdP em particular que é tratada diretamente a matéria de proteção do cliente bancário – quer através da existência de vários deveres atribuídos às entidades supervisionadas pelo BdP (quanto a determinados produtos e serviços), quer através da definição de mecanismos de defesa dos direitos atribuídos aos consumidores (que passam, por exemplo, pela possibilidade de apresentação de reclamações ao BdP e pela formação financeira dos clientes).



### **3. Detalhes e aprofundamentos sobre a supervisão comportamental assegurada pelo Banco de Portugal**

As disposições relativas à supervisão comportamental do BdP encontram-se previstas no Título VI do RGICSF, sob a epígrafe “Supervisão comportamental”. Nos capítulos seguintes iremos analisar em concreto cada um dos elementos que compõem esta competência do BdP.

#### **3.1. As entidades supervisionadas e os produtos e serviços financeiros abrangidos no âmbito da supervisão comportamental**

A função de supervisão comportamental exercida pelo BdP abrange, em termos subjetivos, os seguintes tipos de entidades supervisionadas, nos termos previstos no Título I do RGICSF<sup>31</sup>:

- Instituições de crédito – empresas *“cuja atividade consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis e em conceder crédito por conta própria”*, conforme definidas no artigo 2.º-A, alínea w) do RGICSF, e que correspondem a um dos tipos que se encontram elencados no artigo 3.º do RGICSF. Assim, são instituições de crédito:

---

<sup>31</sup> Adicionalmente ao raciocínio dedutivo decorrente dos artigos aplicáveis para aferir a qualificação das entidades supervisionadas, a identificação das instituições autorizadas a atuar no mercado financeiro e bancário nacional é disponibilizada no site do BdP em <https://www.bportugal.pt/entidades-autorizadas>.



- a) Os bancos;
- b) As caixas económicas;
- c) A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as caixas de crédito agrícola mútuo;
- d) As instituições financeiras de crédito;
- e) As instituições de crédito hipotecário.

Este elenco não é taxativo: a alínea k) do artigo 3.º do RGICSF prevê que sejam também consideradas instituições de crédito *“Outras empresas que, correspondendo à definição da alínea w) do artigo 2.º-A, como tal sejam qualificadas pela lei”*;

- Sociedades financeiras – empresas *“com exceção das instituições de crédito, cuja atividade principal consista em exercer pelo menos uma das atividades permitidas aos bancos, com exceção da receção de depósitos ou outros fundos reembolsáveis do público<sup>32</sup>, incluindo as empresas de investimento<sup>33</sup> e as instituições financeiras*

---

<sup>32</sup> Ou seja, com exceção da atividade permitida aos bancos nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º do RGICSF.

<sup>33</sup> Conforme definido na alínea r) do artigo 2.º-A do RGICSF, as empresas de investimento são *“as empresas em cuja atividade habitual se inclua a prestação de um ou mais serviços de investimento a terceiros ou o exercício de uma ou mais atividades de investimento e que estejam sujeitas aos requisitos previstos na Diretiva n.º 2004/39/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de abril de 2004, com exceção das instituições de crédito e das pessoas ou entidades previstas no n.º 1 do artigo 2.º da mesma diretiva”*. Os tipos de empresas de investimento encontram-se elencados nas alíneas a) a f) do artigo 4.º-A do RGICSF



*referidas na subalínea ii) da alínea z)*<sup>34</sup>, conforme definido no artigo 2.º-A, alínea kk) do RGICSF, e que correspondem a um dos tipos que se encontram elencados no artigo 6.º, n.º 1 do RGICSF<sup>35</sup>;

- Instituições de pagamento, nos termos definidos no Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, introduzido pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro (doravante designado RJSPME);
- Instituições de moeda eletrónica, igualmente reguladas

---

(por exemplo, sociedades corretoras e sociedades gestoras de patrimónios), sendo que, nos termos da sua alínea g), podem também ser empresas de investimento “Outras empresas que, correspondendo à definição de empresas de investimento, como tal sejam qualificadas pela lei”.

<sup>34</sup> A subalínea ii) da alínea z) do artigo 2.º-A prevê que são instituições financeiras “As sociedades cuja atividade principal consista no exercício de uma ou mais das atividades enumeradas nos pontos 2 a 12 e 15 da lista constante do anexo I à Diretiva n.º 2013/36/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013”.

<sup>35</sup> O artigo 6.º, n.º 1 do RGICSF prevê que são sociedades financeiras:

*“a) As empresas de investimento referidas nas alíneas a) a d) e g) do n.º 1 do artigo 4.º-A;*

*b) As instituições financeiras referidas nas subalíneas ii) e iv) da alínea z) do artigo 2.º-A, nas quais se incluem:*

*i) As sociedades financeiras de crédito;*

*ii) As sociedades de investimento;*

*iii) As sociedades de locação financeira;*

*iv) As sociedades de factoring;*

*v) As sociedades de garantia mútua;*

*vii) As sociedades de desenvolvimento regional;*

*viii) As agências de câmbios;*

*x) As sociedades financeiras de microcrédito”.*



nos termos do RJSPME;

- Sucursais de instituições de crédito, de instituições de pagamento e de instituições de moeda eletrónica com sede em países da União Europeia, nos termos definidos, respetivamente, no RGICSF e no RJSPME, conforme aplicável;
- Sucursais de instituições de crédito e de instituições de moeda eletrónica com sede em países terceiros, nos termos definidos, respetivamente, no RGICSF e no RJSPME, conforme aplicável; e
- Intermediários de crédito, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria (transpondo parcialmente a Diretiva 2014/17/EU).

É importante notar que a supervisão comportamental exercida pelo BdP não abrange a totalidade dos produtos financeiros que sejam comercializados pelas entidades supervisionadas. Assim, a supervisão comportamental do BdP abrange especificamente os seguintes produtos e serviços financeiros:

- Depósitos bancários e suas contas;
- Crédito à habitação, crédito aos consumidores, crédito a empresas e outros créditos (exceto os que tenham por finalidade o financiamento de operações sobre instrumentos financeiros); e





- Instrumentos de pagamento (cartões, transferências, cheques e débitos diretos).

### **3.2. Regulação da conduta das entidades supervisionadas – Avisos, Instruções e Cartas Circulares do BdP**

Nas suas vestes de regulador-defensor-do-consumidor, o Banco de Portugal define e estabelece ainda regras de conduta (através de Avisos ou Instruções) que as entidades supervisionadas têm de cumprir quando atuam nos mercados bancários de retalho (e comercializam algum produto ou serviço financeiro abrangido pela supervisão comportamental), e que complementam as regras definidas no RGICSF, no RJSPME, no regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria e em legislação específica dos produtos e serviços bancários. Adicionalmente, o BdP estabelece também, através de Cartas Circulares, boas práticas que as entidades devem seguir na sua atuação junto dos seus clientes. As várias instruções emitidas pelo BdP são geralmente publicadas no site do BdP, para conhecimento das entidades supervisionadas bem como dos clientes bancários<sup>36</sup>.

Conforme já aludimos no início deste texto, no âmbito do RGICSF, as regras de conduta aplicáveis às entidades supervisionadas pelo BdP encontram-se previstas nos artigos 73.º (“*Competência técnica*”), 74.º (“*Outros deveres de conduta*”) e 75.º (“*Critério de*”).

---

<sup>36</sup> Os Avisos, Instruções ou Cartas Circulares emitidos pelo BdP são publicitados no site do BdP, e podem ser encontradas no motor de busca disponibilizado, pelo BdP no seu site em <https://www.bportugal.pt/aviso/all/all/aviso>.



*diligência*”).

O artigo 73.º do RGICSF prevê que “As instituições de crédito devem assegurar, em todas as atividades que exerçam, elevados níveis de competência técnica, garantindo que a sua organização empresarial funcione com os meios humanos e materiais adequados a assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência”. Já o artigo 74.º do RGICSF prevê que “Os administradores e os empregados das instituições de crédito devem proceder, tanto nas relações com os clientes como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade e discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados”. Por fim, o artigo 75.º do RGICSF prevê que “Os membros dos órgãos de administração das instituições de crédito, bem como as pessoas que nelas exerçam cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os clientes em geral”.

O artigo 76.º, n.º 1 do RGICSF prevê que o BdP “poderá estabelecer, por aviso, regras de conduta que considere necessárias para complementar e desenvolver” as regras de conduta que se encontram fixadas, nos termos previstos no RGICSF. Para assegurar o cumprimento das regras de conduta (previstas no RGICSF e em legislação e regulamentação complementares), nos termos previstos no artigo 76.º, n.º 2 do RGICSF, o BdP pode “emitir recomendações e determinações específicas, bem como aplicar coimas e respetivas sanções acessórias”. No artigo 76.º, n.º 2, parte final, é feita uma remissão para os “procedimentos de supervisão”



do artigo 116.º, ambos do RGICSF, decorrendo destas normas que, no compete em especial ao Banco de Portugal, no desempenho destas suas funções de supervisão:

*“a) Acompanhar a atividade das instituições de crédito, das companhias financeiras e das companhias financeiras mistas;*

*b) Vigiar pela observância das normas que disciplinam a atividade das instituições de crédito, das companhias financeiras e das companhias financeiras mistas, designadamente a avaliação do cumprimento dos requisitos do presente Regime Geral e do Regulamento (UE) n.º 575/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013;*

*c) Emitir determinações específicas dirigidas a pessoas coletivas ou singulares, designadamente para que adotem um determinado comportamento, cessem determinada conduta ou se abstenham de a repetir ou para que sejam sanadas as irregularidades detetadas;*

*d) (Revogada.)*

*e) Emitir recomendações;*

*f) Regulamentar a atividade das entidades que supervisiona;*

*g) Sancionar as infrações.*

2 - *O Banco de Portugal pode exigir a realização de auditorias especiais por entidade independente, por si designada, a expensas da instituição auditada.”* Adicionalmente, nos termos do artigo 77.º-B do RGICSF, as instituições de crédito devem adotar códigos de conduta e divulgá-los junto dos clientes.

Neste âmbito, o BdP criou o *“Fórum para a Supervisão Comportamental”*, uma estrutura consultiva que serve para



envolver as entidades supervisionadas e as representantes de clientes bancários na definição da atuação regulatória nos mercados bancários de retalho<sup>37</sup>. Neste Fórum, os interesses dos clientes bancários são representados através da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), que o integra.

### **3.3. Fiscalização da conduta das entidades supervisionadas – fiscalização sistemática da informação recebida, ações de inspeção e análise das reclamações apresentadas pelos clientes**

O BdP fiscaliza a conduta das entidades supervisionadas no exercício das respetivas atividades no mercado bancário nacional de retalho (e quanto à comercialização de algum produto ou serviço financeiro que se encontre abrangido pela supervisão comportamental) através das três formas seguintes:

- 1) Fiscalização sistemática da informação que as entidades supervisionadas estão obrigadas a reportar – o BdP fiscaliza, de forma sistemática, a informação que as entidades supervisionadas estão obrigadas a reportar nos termos dos artigos 77.º e seguintes do RGICSF, bem como a adoção, por parte das entidades supervisionadas, nos termos do artigo

---

<sup>37</sup> No Fórum para a Supervisão Comportamental estão representadas várias entidades que se encontram elencadas no site do BdP em <https://www.bportugal.pt/page/forum-para-supervisao-comportamental?mlid=871> bem como quatro instituições de crédito (indicadas anualmente pelas associações do setor financeiro).



77.º-F do RGICSF, de uma política de remuneração e de avaliação específica para todos os seus colaboradores, que tenham contacto direto ou indireto com clientes no âmbito da comercialização ao retalho de produtos e instrumentos financeiros, sendo que, no âmbito da fiscalização sistemática do BdP, são analisados os seguintes pontos relativamente a cada uma das entidades supervisionadas:

- Suportes publicitários e informação disponibilizada nesses suportes aos clientes bancários, i.e., o BdP fiscaliza o cumprimento dos deveres de informação na publicidade feita pelas entidades supervisionadas, em qualquer meio utilizado (televisão, rádio, imprensa, cartazes, publicidade em qualquer formato eletrónico e na internet, etc.), nos termos previstos no artigo 77.º-C do RGICSF; de acordo com o disposto no artigo 77.º-D, o BdP pode, em relação à publicidade que não respeite a lei: *“a) Ordenar as modificações necessárias para pôr termo às irregularidades; b) Ordenar a suspensão das ações publicitárias em causa; c) Determinar a imediata publicação, pelo responsável, de retificação apropriada”*;
- Documentos de informação fundamental dos depósitos estruturados que sejam submetidos, i.e., o BdP verifica a conformidade desses documentos previamente à comercialização dos respetivos depósitos estruturados em causa e da respetiva publicidade;
- Contratos de crédito aos consumidores que sejam reportados, i.e., o BdP avalia o cumprimento das taxas máximas nos novos contratos de crédito aos



consumidores.

- 2) Ações de inspeção – o BdP realiza ações de inspeção junto dos balcões e serviços centrais das entidades sujeitas à sua supervisão, bem como ações de inspeção à distância (utilizando a informação reportada pelas entidades ou a informação disponível nos seus sítios de internet). Assim, podem ser objeto de ações de inspeção pelo BdP os seguintes produtos e serviços financeiros:
  - Conta de Serviços Mínimos Bancários (doravante, abreviadamente, designado por SMB);
  - Conta de Depósito à Ordem;
  - Crédito aos Consumidores e aos Consumidores nos Canais Digitais; e
  - Crédito à habitação e hipotecário.
- 3) Análise das reclamações apresentadas pelos clientes bancários – Quanto à forma mais comum de os consumidores e quaisquer clientes bancários provocarem a intervenção do Banco de Portugal, remetemos para a abertura deste texto.

O BdP é responsável por analisar as reclamações que os clientes bancários apresentem contra as entidades supervisionadas quanto a alguns produtos e serviços que estas comercializem (*i.e.*, reclamações que versem sobre depósitos bancários, crédito à



habitação<sup>38</sup>, crédito aos consumidores, outros créditos a particulares e empresas, serviços de pagamento e moeda eletrónica). De acordo com o n.º 1 do artigo 77.º-A do RGICSF “os clientes destas instituições podem apresentar diretamente ao Banco de Portugal reclamações fundadas no incumprimento das normas que regem a sua atividade”, e de acordo com o n.º 2, “Compete ao Banco de Portugal apreciar as reclamações, independentemente da sua modalidade de apresentação, bem como definir os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações referidas na segunda parte do número anterior, com observância, em ambos os casos, dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade”.

Resumindo o que atrás descrevemos, estas reclamações podem ser apresentadas (i) no livro de reclamações em formato físico

---

<sup>38</sup> O artigo 41.º (“Reclamação para o Banco de Portugal”) do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho (transpõe parcialmente a Diretiva 2014/17/UE, relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados à habitação) prevê que: “1 - Sem prejuízo do acesso aos meios judiciais competentes, os consumidores, os fiadores e as suas associações representativas, bem como os demais interessados, podem apresentar, diretamente ao Banco de Portugal, reclamações fundadas no incumprimento das normas do presente decreto-lei por parte dos mutuantes e dos intermediários de crédito. 2 - Na sua resposta, o Banco de Portugal informa os reclamantes da existência de meios de resolução alternativa de litígios, sempre que as reclamações não possam ser resolvidas através de medidas que lhe caiba legalmente adotar, ou quando a respetiva matéria não caiba nas suas atribuições legais. 3 - Às reclamações previstas neste artigo é aplicável, com as necessárias adaptações, o regime das reclamações dos clientes das instituições de crédito estabelecido no artigo 77.º-A do RGICSF”.



(disponível nos balcões das várias entidades)<sup>39</sup>; (ii) no livro de reclamações em formato eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt); e (iii) diretamente ao BdP, através do Portal do Cliente Bancário<sup>40</sup> ou através do envio de carta que pode ser enviada ou deixada nas instalações do Banco.

Também como tentámos explicar, de um ponto de vista mais prático, acima, com a publicação do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, tornou-se obrigatória a disponibilização de um livro de reclamações por parte de todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público, incluindo as instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e prestadores de serviços postais. Para além dessa disponibilização, as entidades obrigadas devem ainda apoiar o cliente no preenchimento da folha de reclamações, entregar o duplicado da folha ao cliente, enviar o original da folha ao BdP e arquivar os livros por um período de três anos (este dever legal prevalece, naturalmente, sobre os deveres decorrentes do Regime Geral da Proteção de Dados).

## O Livro de Reclamações (e a análise imparcial da reclamação)

---

<sup>39</sup> Quando seja apresentada uma reclamação em formato físico (*i.e.*, no livro de reclamações), o cliente deve: utilizar apenas uma folha do livro, escrever com esferográfica em letras maiúsculas e receber o duplicado da reclamação. O original da reclamação tem de ser remetido, obrigatoriamente, pela entidade em causa (fornecedora de bens ou prestadora de serviços) ao BdP, no prazo máximo de 15 dias úteis.

<sup>40</sup> Podem ser submetidas reclamações, pelos clientes/consumidores que assim o entendam, através do preenchimento do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário, que se encontra disponível em <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao>.





apresentada por um pelo cliente que a instituição de crédito está obrigada a efetuar) é um importante instrumento de defesa dos direitos dos clientes, em particular, e uma forma do BdP obter conhecimento das condutas adotadas por alguma entidade supervisionada que suscite dúvidas quanto à sua legalidade ou pertinência. Assim, o BdP, enquanto entidade reguladora e fiscalizadora competente, analisa, investiga, sanciona ou dirige recomendações à entidade supervisionada em questão, caso considere necessário face à existência de práticas contrárias à legislação aplicável.

No âmbito da fiscalização desenvolvida, o BdP, desempenha ainda duas funções adicionais:

- Correção de irregularidades e sancionamento – Sempre que detete situações de irregularidade ou incumprimento, cabe ao BdP exigir a sua correção, nos termos do disposto no artigo 116.º-C do RGICSF, bem como sancionar as entidades em causa no âmbito de processos de contraordenação, através da aplicação de coimas e de sanções acessórias; e
- Certificação e monitorização de entidades formadoras – O BdP é responsável pela certificação e monitorização (1) da atividade das entidades formadoras dos intermediários de crédito (*i.e.*, o BdP certifica e monitoriza as pessoas que exercem ou pretendem exercer a atividade de intermediário de crédito e de prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito) e (2) dos funcionários das instituições de crédito envolvidos na comercialização do



crédito à habitação (*i.e.*, o BdP certifica e monitoriza a atividade das entidades responsáveis por ministrar a formação que confere certificação profissional aos trabalhadores das instituições de crédito envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários).

As atividades de supervisão comportamental desenvolvidas pelo BdP são descritas anualmente e em detalhe, no Relatório de Supervisão Comportamental e na também já referida Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental<sup>41</sup>.

### **3.4. Formação financeira dos clientes bancários – o Portal do Cliente Bancário**

O BdP promove a informação e a formação financeira dos clientes bancários de forma complementar às suas competências de regulação e fiscalização dos mercados bancários de retalho. A título de exemplo, nos termos do artigo 42.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho (que transpõe parcialmente a Diretiva 2014/17/UE, relativa a contratos de crédito aos consumidores para

---

<sup>41</sup> A “Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental – relativa ao 1.º semestre de 2020” bem como o “Relatório de Supervisão Comportamental (de 2020)” foram publicados pelo BdP em setembro e maio de 2021, respetivamente, e estão disponíveis em <https://www.bportugal.pt/publications/banco-de-portugal/all/127>. Adicionalmente, quanto ao “Relatório de Supervisão Comportamental (de 2020)” é possível encontrar uma infografia muito sucinta e esclarecedora em <https://www.bportugal.pt/page/supervisao-comportamental-em-numeros-2020>.



imóveis destinados à habitação), *“O Banco de Portugal deve promover iniciativas de formação dos consumidores no que diz respeito ao recurso responsável ao crédito, à prevenção para o risco de sobre-endividamento e à gestão responsável de dívidas, em especial no que se refere a consumidores que celebram os contratos regulados pelo presente decreto-lei pela primeira vez. 2 - Em particular, é assegurada a divulgação de informação sobre: a) O processo de concessão de crédito; b) As entidades que podem prestar apoio aos consumidores; e c) O tipo de orientação que pode ser concedido por estas entidades.”*

Esta função do BdP de natureza formativa assume particular relevância na proteção dos interesses dos clientes na qualidade de consumidores, atendendo a que os clientes bancários mais informados e com maior literacia financeira estão mais aptos a tomar decisões adequadas ao seu perfil de risco e aos seus recursos. Os clientes bancários informados sobre os seus direitos e sobre os deveres das entidades supervisionadas pelo BdP são, em regra, mais atentos e mais exigentes quanto ao comportamento dos diferentes atores no âmbito do sistema financeiro e bancário nacional. A formação financeira permite que as pessoas, em geral, possam compreender os riscos de determinadas opções bancárias e as vantagens que podem advir de determinadas decisões financeiras que sejam tomadas.

Para promover a informação e a formação financeira, o BdP disponibiliza informação útil sobre os produtos e serviços bancários, simuladores, um glossário de termos financeiros e respostas a perguntas frequentes, através do Portal do Cliente Bancário, no qual são publicados artigos e brochuras sobre os principais produtos e serviços bancários. O Portal do Cliente Bancário é, assim, uma



grande fonte de informação para que a generalidade dos clientes bancários possam saber mais sobre os deveres das entidades supervisionadas pelo BdP e sobre os seus próprios direitos.

No Portal do Cliente Bancário (disponível em <https://cliente bancario.bportugal.pt/>) é possível encontrar vários separadores (e subseparadores) úteis, relativos aos seguintes temas:

- Depósitos - (1) Funcionamento dos Depósitos; (2) Conta à Ordem; (3) Depósitos a Prazo; (4) Conta Base; e (5) Serviços Mínimos Bancários;
- Créditos - (1) Funcionamento de Créditos, (2) Cartão de Crédito; (3) Crédito à Habitação; (4) Crédito aos Consumidores; (5) Gerir Dívidas; e (6) Intermediários de Crédito;
- Pagamentos - (1) Numerário; (2) Débitos Diretos; (3) Taxas de Câmbio; (4) Cartões; (5) Transferências; (6) Canais Digitais; (7) Cheques; e (8) Moeda Eletrónica;
- Serviços - (1) Consultar [CRC – Central de Responsabilidade de Crédito; e Base de Dados de Contas]; (2) Simular [Crédito à habitação ou aos consumidores; Depósitos bancários; e Conversor de moeda]; (3) Pedir Informação [Pedidos; e Atendimento Telefónico]; (4) Reclamar [de uma instituição; Consultar o estado de uma reclamação; Adicionar informação a uma reclamação]; (5) Comparar [Comissões e Preçários]; (6) Solicitar [Autorização de intermediários de crédito e Certificação de entidades formadoras]; (7) Perdi os Meus Documentos [Documento de Identificação Pessoal; e Cartões



Bancários]; e (8) Resolver Litígios [Litígios de consumo; sobre produtos e serviços bancários; e relativos à Intermediação de Créditos];

- Formação financeira - (1) Iniciativas [Ações de Formação]; (2) Educação Financeira Digital para Jovens; (3) Segurança Digital; e (4) Plano Nacional de Formação Financeira [O que é; Portal Todos Contam; Plataforma de e-learning].

Por fim, para além do desenvolvimento do Portal do Cliente Bancário, o BdP está ainda ativamente envolvido no *Plano Nacional de Formação Financeira*, através do *Portal Todos Contam*, dinamizado em conjunto com outras entidades de supervisão do setor financeiro (nomeadamente, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários) e que conta com a parceria de um vasto conjunto de entidades – incluindo ministérios, associações do setor financeiro, associações de consumidores, associações empresariais e centrais sindicais<sup>42</sup>.

---

<sup>42</sup> O Plano Nacional de Formação Financeira tem o slogan “*Todos Contam*” e pode ser encontrado em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt). No site “*Todos Contam*” o Plano Nacional de Formação Financeira encontra-se dividido em vários separadores, conforme segue: “*Planear o Orçamento Familiar*”, “*Fazer Pagamentos*”, “*Poupar e investir*”, “*Criar uma empresa*”, “*Contrair empréstimo*”, “*Fazer um seguro*” e “*Prevenir a fraude*”.



#### 4. Conclusões

Atendendo ao que fomos explicando, primeiro numa vertente mais prática, olhando para o Banco de Portugal como entidade responsável por receber as queixas e denúncias dos clientes bancários e, depois, com um enquadramento mais geral, coordenando as várias missões que o BdP prossegue com efeitos mais ou menos diretos na defesa dos consumidores, podemos concluir que o esforço do BdP em matéria de proteção do cliente bancário passa pelo exercício das suas funções de regulação e supervisão (comportamental, mas não só) e está dividido em duas grandes frentes:

- 1) A regulação e fiscalização da conduta das entidades que atuam no sistema financeiro e bancário nacional, e que, pela sua natureza, estão numa posição de superioridade em relação às suas contrapartes face ao maior conhecimento de que dispõe sobre as regras e o funcionamento do sistema financeiro, que leva a que defendam melhor os seus interesses e enfraquecem a posição dos clientes na relação contratual bancária que estabelecem entre si; e
- 2) A formação financeira dos clientes bancários, que, em regra, são a contraparte mais desprotegida na relação contratual bancária e que compete ao Banco de Portugal proteger, garantindo um melhor equilíbrio dessa relação e do próprio sistema financeiro, disponibilizando (in)formação para combater a iliteracia financeira e esclarecendo quais os seus



direitos, para que possam defender os seus interesses.

Apesar da necessidade de manter os consumidores informados dos direitos de que dispõem dentro do sistema bancário nacional, o trabalho que tem sido desenvolvido pelos diversos agentes nesta área, incluindo, entre outros, o BdP, tem sido bastante positivo, como o demonstram os resultados do Inquérito Internacional à Literacia Financeira dos Adultos 2020 promovido pela *International Network on Financial Education* da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE/INFE) junto de 26 países, em que Portugal ficou em 7.º lugar, incluindo uma posição acima da média no indicador global de literacia financeira, na avaliação de conhecimentos financeiros e nos comportamentos financeiros<sup>43</sup>.

Ainda assim, apesar dos resultados positivos alcançados nesta área, este é um tema em constante desenvolvimento face ao aumento da complexidade do sistema bancário e financeiro, quer a nível nacional, quer a nível internacional, pelo que o Banco de Portugal deverá manter-se atento, vigilante e proativo no cumprimento dos seus deveres de entidade supervisora da banca e de protetor dos direitos dos clientes bancários (conceito claramente mais amplo que o de consumidores), também assim redescobrimo o seu papel perante uma sociedade cada vez mais desconfiada da banca em geral e do supervisor em especial, recuperando a

---

<sup>43</sup> Os resultados completos podem ser consultados na página da OCDE em [International Gateway for Financial Education - Organisation for Economic Co-operation and Development \(oecd.org\)](https://www.oecd.org/financial-education/). O Portal Todos Contam apresenta ainda os resultados desta inquérito de forma resumida em [Portugal em 7º lugar no inquérito internacional à literacia financeira dos adultos 2020 da OCDE/INFE | Todos Contam](#).



# REVISTA DE DIREITO COMERCIAL

confiança que é central e essencial nas relações bancárias e financeiras.

Miguel da Câmara Machado

Tomás Gomes da Silva

Inês da Costa Pina