

## Portal do Cliente Bancário

<http://cliente bancario.bportugal.pt>



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA

## Portal do Cliente Bancário

Foi criado em 2008 pelo Banco de Portugal com o objetivo de esclarecer os clientes bancários e apoiar a tomada de decisões financeiras informadas. Disponibiliza:

- Informação sobre as características dos produtos e serviços bancários.
- Informação sobre taxas de juro e comissões de alguns produtos bancários.
- Ferramentas de apoio a decisões financeiras.
- Serviços prestados pelo Banco de Portugal aos clientes bancários.



## Que informação pode consultar?

- A lista de instituições autorizadas a realizar as diversas operações bancárias.
- As características dos vários produtos e serviços bancários:
  - > **Crédito** – crédito à habitação e outros créditos hipotecários, crédito aos consumidores, cartão de crédito e microcrédito.
  - > **Depósitos bancários** – depósitos à ordem, depósitos a prazo simples e depósitos indexados e duais.
  - > **Instrumentos de pagamento** – cartões, transferências, débitos diretos, cheques e moeda eletrónica.
- Os direitos e deveres na aquisição de produtos e serviços bancários.
- Informações sobre a prevenção e gestão de situações de incumprimento.
- Diplomas legais e regulamentares sobre produtos e serviços bancários.



- **Glossário** – significado dos termos financeiros associados aos produtos e serviços bancários.



- **Perguntas frequentes** – respostas a perguntas usualmente colocadas pelos clientes bancários.



- **Notícias** – notícias, comunicados e alertas dirigidos aos clientes bancários.

## Que informação do mercado bancário pode acompanhar?

- Taxas máximas dos créditos aos consumidores.
- Evolução dos novos créditos aos consumidores.
- Preçários das instituições de crédito.
- Comissões das contas de serviços mínimos bancários e das contas base.
- Prospetos informativos e remuneração de depósitos indexados e duais.

## Que ferramentas pode utilizar?

### Simulador de depósitos bancários

- Calcula os juros de um depósito a prazo, em função da taxa de juro, do montante e do prazo da aplicação.

### Simuladores de crédito à habitação e de crédito aos consumidores

- Calculam o valor da prestação mensal do crédito, em função do montante em dívida, do prazo do empréstimo e da taxa de juro.
- Calculam o custo total do crédito, incluindo juros, comissões, imposto de selo e outros encargos.

### Simuladores de taxas de câmbio

- Converte o valor de moeda de um país no valor da moeda de outro país, utilizando a taxa de câmbio de referência publicada pelo Banco Central Europeu e pelo Banco de Portugal.

## Que serviços pode utilizar?

### Reclamações

- Apresentar ao Banco de Portugal reclamações sobre a atuação das instituições de crédito.
- Acompanhar as fases de análise do processo de reclamação, utilizando a referência da reclamação e o número do documento de identificação.

### Pedidos de informação

- Pedir informação ao Banco de Portugal sobre produtos e serviços bancários, através de formulário *online*.

### Central de Responsabilidades de Crédito

- Obter o mapa de responsabilidades de crédito, com informação sobre os seus empréstimos, autenticando-se com cartão de cidadão ou com as credenciais de acesso ao Portal das Finanças.

### Base de Dados de Contas

- Consultar a informação sobre contas de depósito, de pagamento, de crédito e de instrumentos financeiros que existem em seu nome, autenticando-se com cartão de cidadão ou com as credenciais de acesso ao Portal das Finanças.
- Obter informação sobre ativos financeiros de titulares falecidos, apresentando os documentos de identificação e a escritura de habilitação de herdeiros.

### Listagem de Utilizadores de cheque que oferecem Risco

- Verificar se o seu nome consta da listagem de utilizadores de cheques que oferecem risco.

### Difusão de documentos de identificação

- Solicitar que o Banco de Portugal difunda pelo sistema bancário informação sobre o extravio e a recuperação de documentos de identificação pessoal.