

INFORMAÇÃO  
ESTATÍSTICA  
SEMESTRAL

## **RECLAMAÇÕES**

1º SEMESTRE | 2019



COMISSÃO DO MERCADO  
DE VALORES MOBILIÁRIOS

- INTRODUÇÃO
- SUMÁRIO
- GLOSSÁRIO SOBRE A CLASSIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO QUANTO À CONCLUSÃO DO TRATAMENTO PELA CMVM





# INTRODUÇÃO

# O

**s Estatutos da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), preveem a divulgação de informação estatística periódica relativa a reclamações dos investidores recebidas pela CMVM. Nesse âmbito, a CMVM publica atualmente um Relatório Anual de Reclamações e Pedidos de Informação e uma Informação Estatística Semestral de Reclamações.**

**A presente informação divulga estatísticas quanto às reclamações de investidores no 1º semestre de 2019, caracterizando, nomeadamente, as reclamações recebidas e concluídas, o tipo de conclusão e os intermediários financeiros visados.**

**Em 28 de março de 2019 entrou em vigor o Regulamento da CMVM n.º 3/2019 que procedeu à primeira alteração do Regulamento da CMVM n.º 2/2016, de 18 de julho, relativo a reclamações e resolução de conflitos. As alterações introduzidas visaram promover uma análise mais integrada, eficaz e consequente das reclamações. Os investidores poderão encontrar informação adicional sobre a natureza da intervenção da CMVM em sede de [reclamações](#) bem como um conjunto de [respostas a perguntas frequentes](#) no site da CMVM. ●**



# SUMÁRIO

- 9 O número de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2019 na CMVM diminuiu 15% face ao período anterior e 13% face ao período homólogo. (GRÁFICOS 1 E 2)**

**Esta diminuição poderá justificar-se pelo facto de a partir do 2º trimestre do ano, com a entrada em vigor a 31 de março de 2019 do Regulamento da CMVM n.º 3/2019, ser necessário que as reclamações sejam primeiro apresentadas junto da entidade reclamada, de modo a potenciar uma resolução atempada entre reclamante e entidade reclamada.**

- 10 O Livro de Reclamações das Entidades Reclamadas passou a ser o canal preferencial dos investidores para apresentarem reclamações relativas a serviços e atividades de intermediação financeira (43%). Das reclamações em que o investidor se dirige diretamente à CMVM (33%), mais de 80% recorre aos canais digitais disponibilizados (website ou e-mail). (GRÁFICO 3)**

- 10/11 A larga maioria das reclamações foram apresentadas por pessoas singulares (95%), do sexo masculino (58%) e com residência em Portugal (91%), com destaque para os distritos de Lisboa e Porto (52%). (GRÁFICO 4 E QUADRO 1)**

- 12 À semelhança do período homólogo, 33% das reclamações recebidas incidiram sobre ações (GRÁFICO 6). O destaque, no entanto, vai para o aumento do peso relativo de reclamações relativas a fundos de investimento (26% vs. 14% no período homólogo).**

**Em sentido inverso, registou-se uma diminuição das reclamações relativas a instrumentos de dívida, devido a um menor número de reclamações relacionadas com o impacto do processo de recuperação judicial do Grupo Oi na Portugal Telecom International Finance BV, e contratos de seguro *unit linked*, contratos em relação**





aos quais, com a entrada em vigor da Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, a CMVM deixou de ter atribuições de supervisão relativas aos deveres de conduta na comercialização.

**12 O principal assunto de reclamação passou a ser a execução de ordens dos clientes (31%), nomeadamente na subscrição/resgate de fundos de investimento, ordens de bolsa e ordens de transferência de valores mobiliários para outras instituições financeiras, seguindo-se a qualidade da informação prestada (18%), os custos associados aos serviços prestados (17%) e o registo e depósitos de valores mobiliários (15%). (GRÁFICO 7)**

**O número de reclamações concluídas aumentou 106% face ao período homólogo e 137% face ao período anterior.** Este aumento ficou a dever-se à conclusão dos processos de reclamação apresentados contra o Banif - Banco Internacional do Funchal, SA (BANIF) na CMVM no seguimento da medida de resolução aplicada à referida instituição em dezembro de 2015.

**13 O tempo de tratamento das referidas reclamações teve um impacto negativo no tempo mediano de tratamento de reclamações.** Caso as reclamações relacionadas diretamente ou indiretamente com as medidas de resolução do BANIF não fossem consideradas no período em análise, o tempo mediano de tratamento de uma reclamação na CMVM seria 40 dias e teria caído 29% face ao semestre anterior e 66% face ao período homólogo. (GRÁFICO 8)

**14 A CMVM promoveu diligências junto das entidades reclamadas em cerca de 94% do total de reclamações concluídas.** As restantes não reuniam os critérios de admissão previstos, o reclamante desistiu ou a CMVM esclareceu o reclamante sem necessidade de a apresentar à entidade reclamada. Em 65% dos casos, a CMVM concluiu a reclamação de forma desfavorável ao reclamante; em 5%





a entidade reclamada atendeu à pretensão do reclamante; e em 24% a entidade reclamada não atendeu à pretensão do reclamante, não apresentando elementos que, na ótica da CMVM, permitiam contrariar o fundamento da reclamação apresentada. ([GRÁFICOS 9A E 9B](#))

**16** A maioria dos casos em que a entidade reclamada não atendeu à pretensão do reclamante referem-se a reclamações apresentadas contra o BANIF. Destas, em apenas 17 reclamações foi possível encontrar evidência de irregularidades na comercialização dos produtos objeto de reclamação e nas restantes o BANIF não disponibilizou e não foi por outros meios possível obter elementos que permitissem aferir da regularidade – ou irregularidade – da sua atuação. Para além das reclamações do BANIF, apenas se registaram 7 casos adicionais em que a entidade reclamada não atendeu à pretensão do reclamante, referentes a 3 entidades reclamadas. ([QUADRO 3](#))<sup>1</sup>

**19** Ainda no que diz respeito a entidades reclamadas, no primeiro semestre foram 24 as entidades com reclamações admitidas na CMVM contra si. 14 entidades registaram um aumento no número de reclamações face ao semestre anterior e 9 registaram uma diminuição. O Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal, o Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal e o Banco Santander Totta, SA foram as entidades que registaram uma maior redução no número de reclamações entradas face ao período homólogo. A Orey Financial - Instituição Financeira de Crédito, SA foi a entidade que registou um aumento mais expressivo no número de reclamações. ([QUADRO 6](#))

<sup>1</sup> Com o objetivo de promover uma análise robusta do número de reclamações por entidade reclamada, as reclamações concluídas no semestre foram agrupadas por número e relativizadas com base em dois indicadores de atividade – montante médio sob custódia por conta de outrem e montante médio mensal de receção de ordens. (Quadros 4 e 5)



# GLOSSÁRIO

## SOBRE A CLASSIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO QUANTO À CONCLUSÃO DO TRATAMENTO PELA CMVM



**(a) RECLAMAÇÃO EM QUE A ENTIDADE RECLAMADA ATENDEU À PRETENSÃO DO RECLAMANTE**

A entidade reclamada atendeu às razões do reclamante (e da CMVM) com ou sem reembolso.



**(b) RECLAMAÇÃO COM CONCLUSÃO DESFAVORÁVEL AO RECLAMANTE**

A CMVM entendeu não assistir razão ao reclamante.



**(c) RECLAMAÇÃO EM QUE A ENTIDADE RECLAMADA NÃO ATENDEU À PRETENSÃO DO RECLAMANTE**

A CMVM concluiu existirem elementos no sentido de fundamentar a posição do reclamante, mas a entidade reclamada não atendeu à sua pretensão, nem apresentou elementos que, na ótica da CMVM, permitam contrariar o fundamento da reclamação apresentada.



**(d) ESCLARECIMENTOS AO RECLAMANTE**

A reclamação foi esclarecida pela CMVM sem necessidade de efetuar diligências junto da entidade reclamada.



**(e) RECLAMAÇÃO NÃO ADMITIDA**

Falta de elementos essenciais para a sua análise ou cujo objeto não se enquadrava nas competências legalmente atribuídas à CMVM. ●

- 1. EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES
- 2. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS
- 3. RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS
- 4. ENTIDADES RECLAMADAS







# 1. EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

GRÁFICO 1 - Reclamações recebidas e concluídas

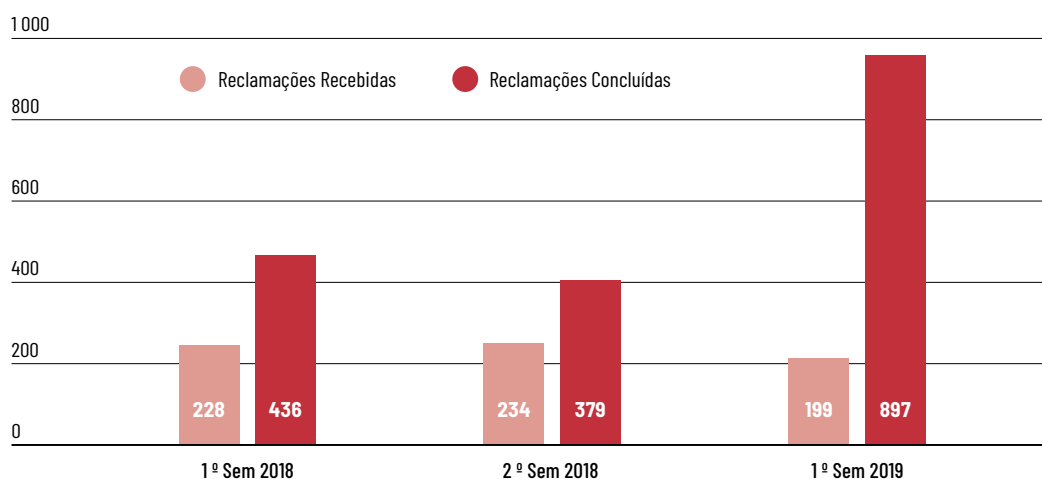
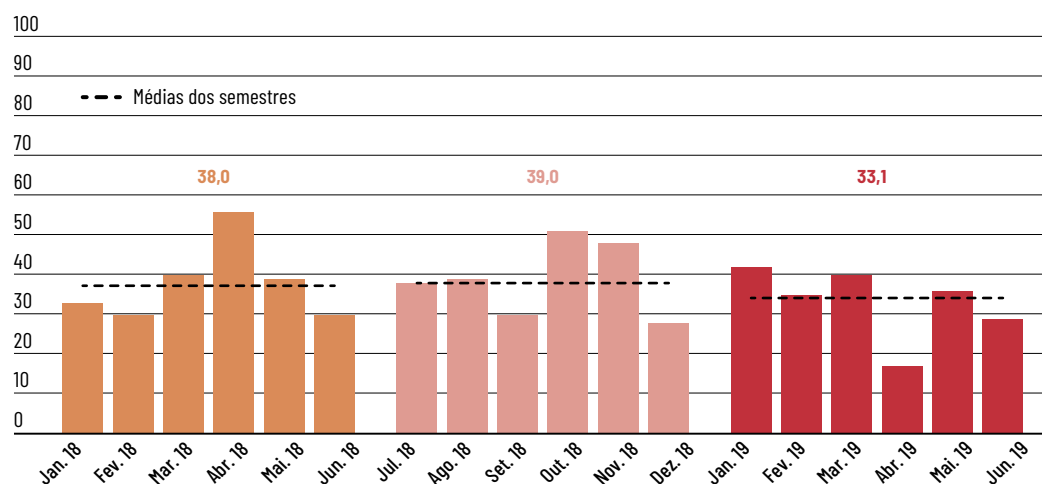


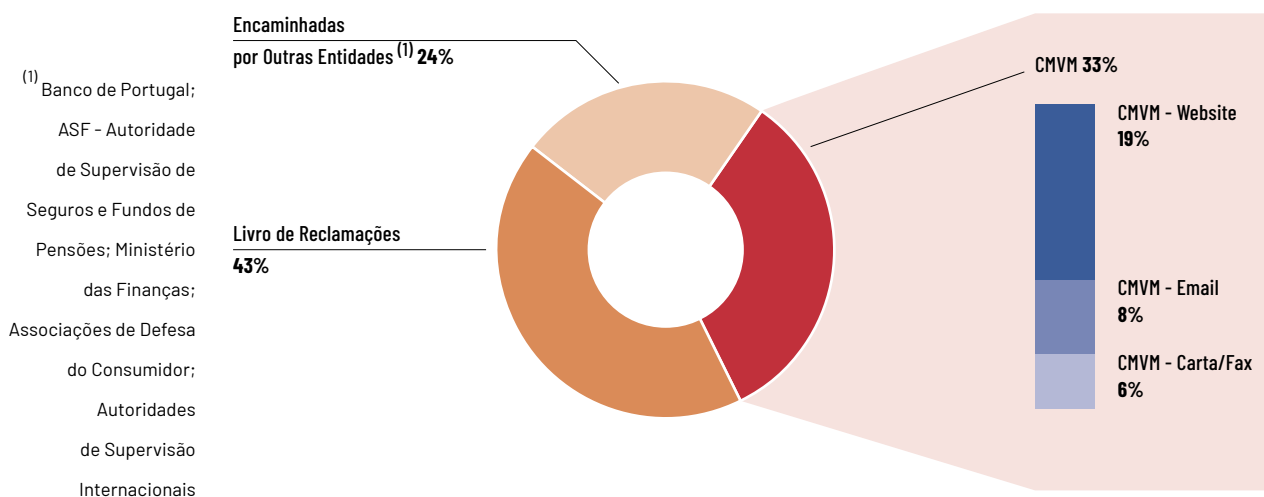
GRÁFICO 2 - Reclamações recebidas por mês



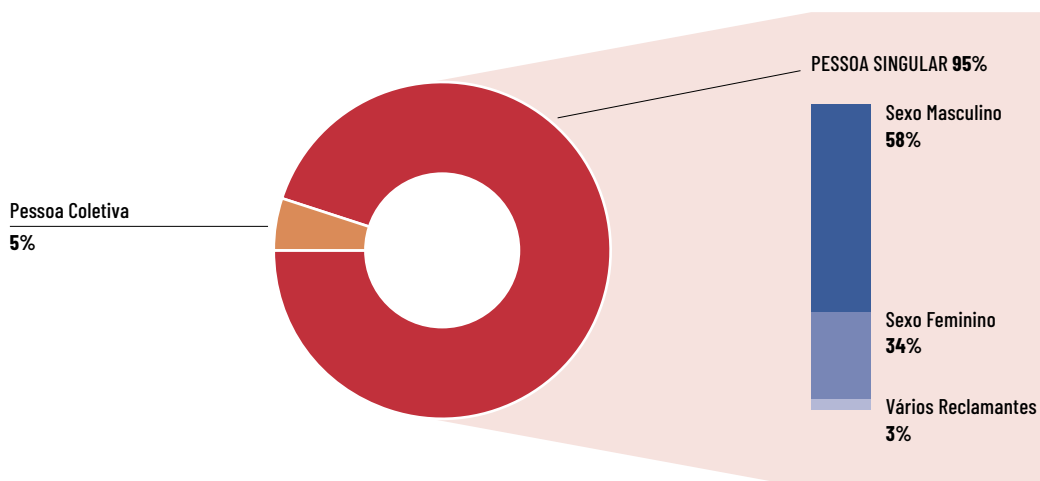


# 2. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

**GRÁFICO 3 - Reclamações recebidas por proveniência e meio de receção | 1º Semestre 2019**



**GRÁFICO 4 - Reclamações recebidas por tipo e género do reclamante | 1º Semestre 2019**





QUADRO 1 - Reclamações recebidas por distrito/região de residência | 1º Semestre 2019

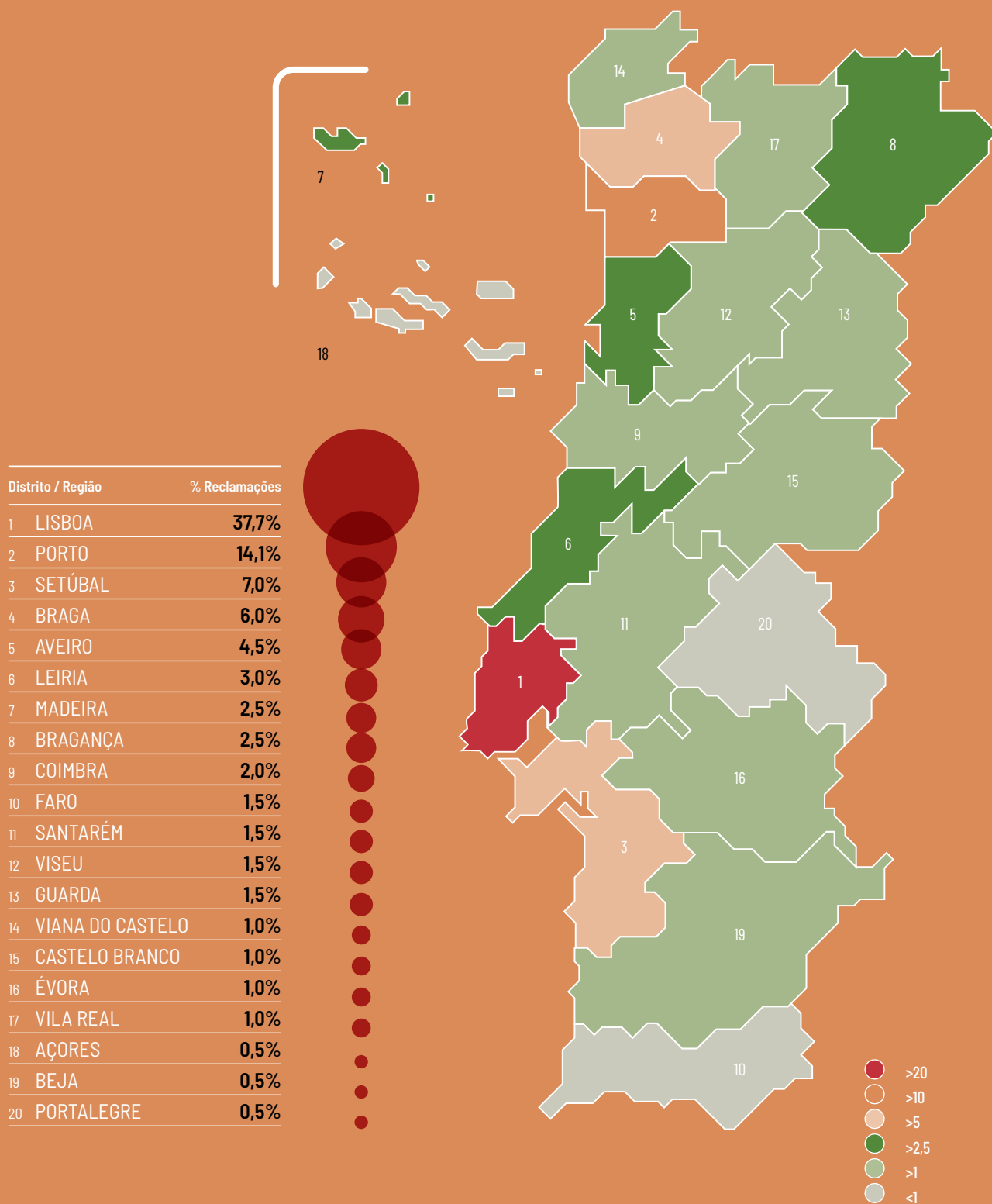




GRÁFICO 5 - Reclamações recebidas por tipo de entidade reclamada | 1º Semestre 2019



GRÁFICO 6 - Reclamações recebida por tipo de instrumento financeiro

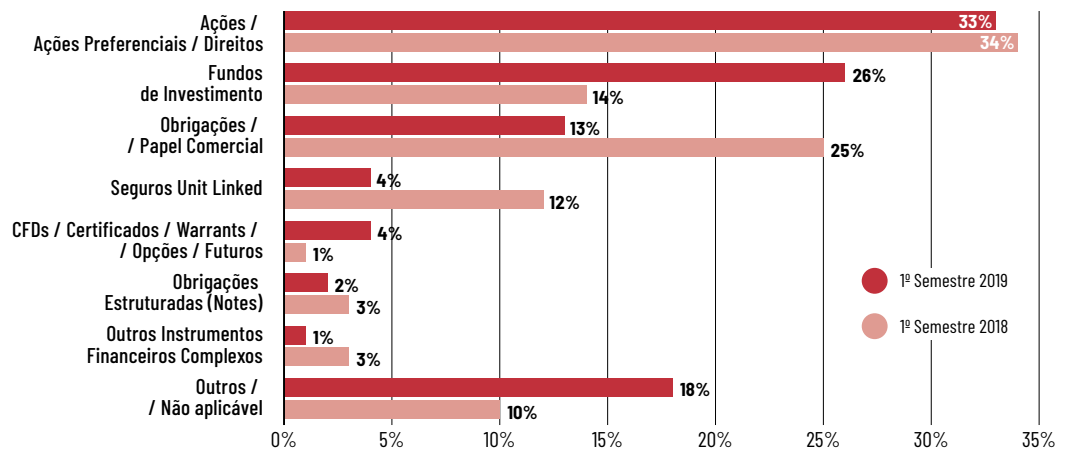
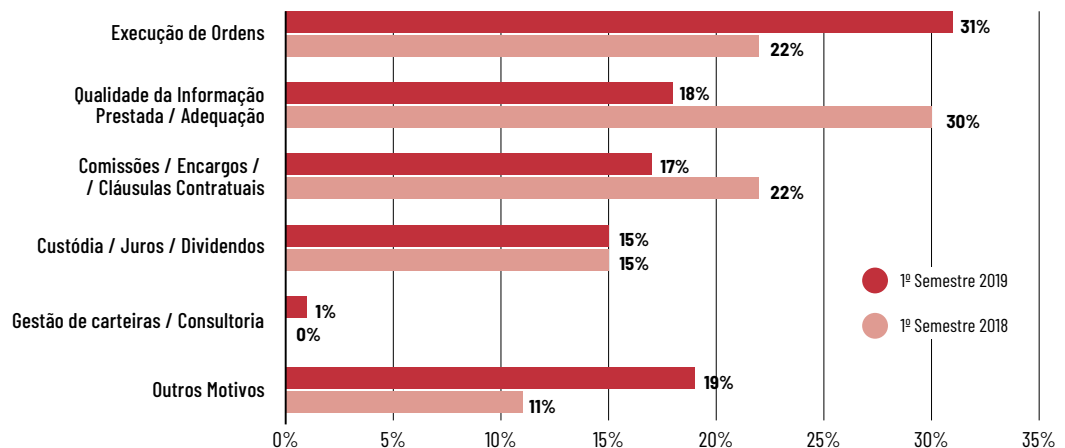


GRÁFICO 7 - Reclamações recebidas por tipo de assunto





# 3. RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS

GRÁFICO 8 - Prazo mediano de tratamento das reclamações concluídas (Dias Corridos)

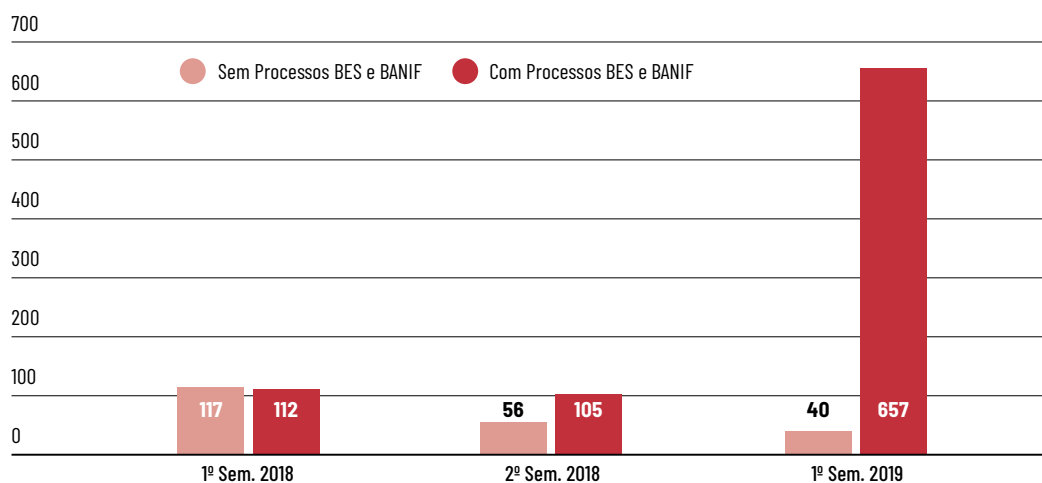
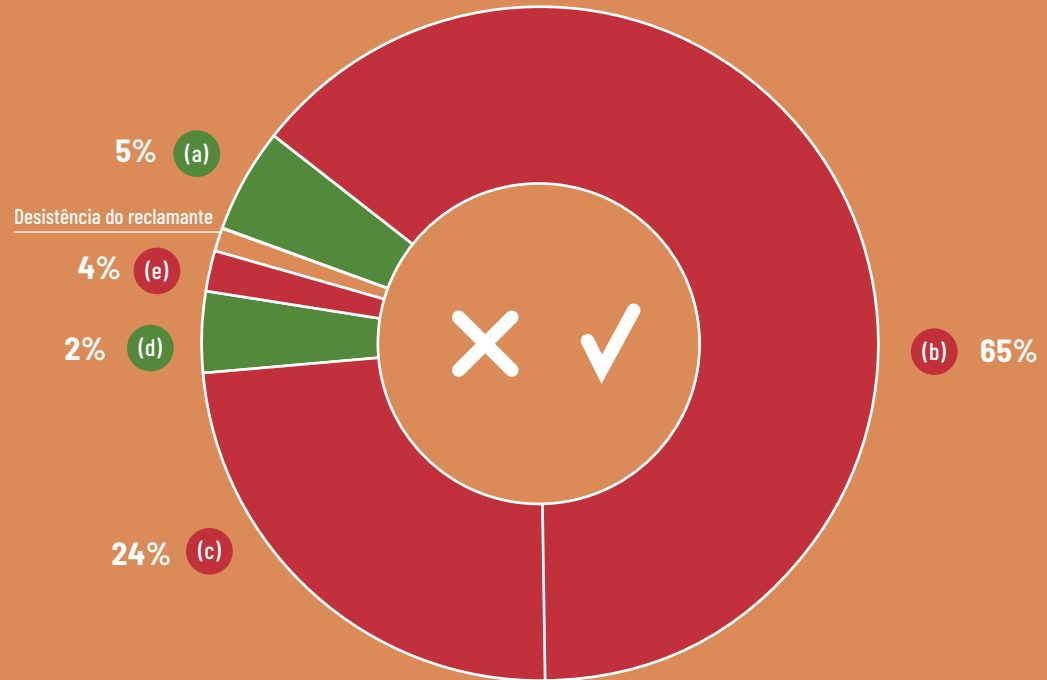




GRÁFICO 9A - Tipo de Conclusão | 1º Semestre 2019



GLOSSÁRIO

(a)

RECLAMAÇÃO  
EM QUE A ENTIDADE  
RECLAMADA ATENDEU  
À PRETENSÃO  
DO RECLAMANTE

(b)

RECLAMAÇÃO  
COM CONCLUSÃO  
DESAVORÁVEL  
AO RECLAMANTE

(c)

RECLAMAÇÃO  
EM QUE A ENTIDADE  
RECLAMADA NÃO  
ATENDEU À PRETENSÃO  
DO RECLAMANTE

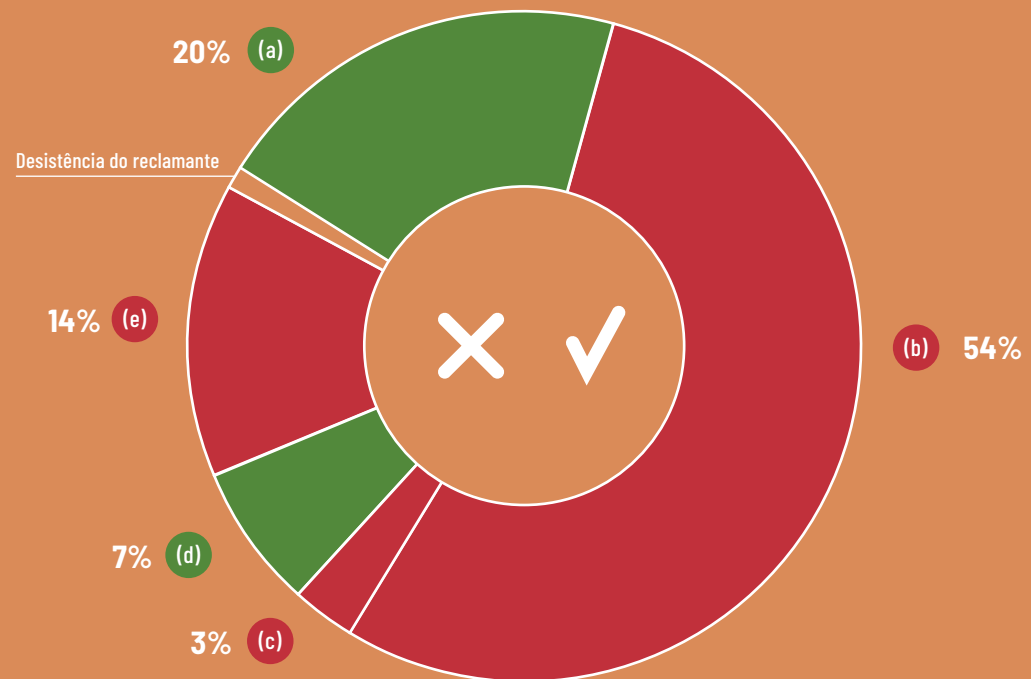
(d)

ESCLARECIMENTOS  
AO RECLAMANTE

(e)

RECLAMAÇÃO  
NÃO ADMITIDA

GRÁFICO 9B - Tipo de Conclusão |  
Sem considerar reclamações contra o BANIF | 1º Semestre 2019





QUADRO 2 - Conclusão por Tipo de Assunto e Instrumento Financeiro | 1º Semestre 2019

	Esclarecimento pela CMVM (1)	Reclamações em que a Entidade reclamada atendeu à pretensão do reclamante (2)	Reclamações desfavoráveis ao Reclamante (3)	Reclamações em que a Entidade Reclamada não atendeu à pretensão do reclamante (4)	% Favoráveis ao Reclamante (2 / (2+3+4))
	(d)	(a)	(b)	(c)	
<b>Qualidade da Informação Prestada / Adequação</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,9%</b>	<b>52,1%</b>	<b>24,8%</b>	<b>1,2%</b>
Obrigações / Papel Comercial	0,1%	0,2%	40,3%	21,3%	0,4%
Ações / Ações Preferenciais / Direitos	0,0%	0,3%	8,5%	2,7%	3,0%
Fundos de Investimento	0,0%	0,1%	1,0%	0,1%	9,1%
Seguros Unit Linked	0,0%	0,1%	0,5%	0,0%	20,0%
Obrigações Estruturadas (Notes)	0,1%	0,0%	0,2%	0,6%	0,0%
CFDs / Certificados / Warrants / Opções / Futuros	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	50,0%
Outros Instrumentos Financeiros Complexos	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%
Outros / Não aplicável	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
<b>Execução de Ordens</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>4,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>35,0%</b>
Obrigações / Papel Comercial	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	25,0%
Ações / Ações Preferenciais / Direitos	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%	53,3%
Fundos de Investimento	0,1%	1,2%	2,8%	0,0%	29,4%
Seguros Unit Linked	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Obrigações Estruturadas (Notes)	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
CFDs / Certificados / Warrants / Opções / Futuros	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
Outros / Não aplicável	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	33,3%
<b>Comissões / Encargos / Cláusulas Contratuais</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>24,1%</b>
Obrigações / Papel Comercial	0,1%	0,1%	1,0%	0,0%	10,0%
Ações / Ações Preferenciais / Direitos	0,5%	0,3%	1,2%	0,0%	23,1%
Fundos de Investimento	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Seguros Unit Linked	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
CFDs / Certificados / Warrants / Opções / Futuros	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	50,0%
Outros / Não aplicável	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
<b>Custódia / Juros / Dividendos</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,5%</b>	<b>7,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>6,3%</b>
Obrigações / Papel Comercial	0,5%	0,3%	4,4%	0,0%	7,3%
Ações / Ações Preferenciais / Direitos	0,1%	0,1%	1,7%	0,0%	6,3%
Fundos de Investimento	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
Obrigações Estruturadas (Notes)	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
CFDs / Certificados / Warrants / Opções / Futuros	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
<b>Gestão de carteiras / Consultoria</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
Obrigações / Papel Comercial	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
Ações / Ações Preferenciais / Direitos	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
<b>Subscrição não autorizada</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,5%</b>	<b>14,3%</b>
Obrigações / Papel Comercial	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%
Ações / Ações Preferenciais / Direitos	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	50,0%
Fundos de Investimento	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
<b>Outros Motivos</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>21,4%</b>
Obrigações / Papel Comercial	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
Ações / Ações Preferenciais / Direitos	0,1%	0,1%	0,5%	0,0%	20,0%
Seguros Unit Linked	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	50,0%
CFDs / Certificados / Warrants / Opções / Futuros	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	50,0%
Outros / Não aplicável	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,7%</b>	<b>5,1%</b>	<b>67,8%</b>	<b>25,3%</b>	<b>5,2%</b>

Notas: Não inclui reclamações não admitidas ou em que o reclamante optou por desistir da mesma.



# 4. ENTIDADES RECLAMADAS

**QUADRO 3 - Reclamações concluídas | 1.º Semestre 2019 |**  
Ordenadas pelo número de reclamações concluídas no semestre

Entidade Reclamada	N.º Reclamações concluídas objeto de pronúncia pela entidade reclamada	% Reclamações em que a entidade reclamada atendeu à pretensão do reclamante (1)	% Reclamações desfavoráveis ao reclamante (2)	% Reclamações em que a Entidade Reclamada não atendeu à pretensão do reclamante (3)	
(1) Reclamações em que a entidade reclamada atendeu à pretensão do reclamante / Reclamações concluídas objeto de pronúncia pela entidade reclamada.	<b>&gt;= 30 Reclamações concluídas</b>				
	Banif - Banco Internacional do Funchal, SA (IF)	672	0,0%	68,8%	31,3%
(2) Reclamações desfavoráveis aos reclamantes / Reclamações concluídas objeto de pronúncia pela entidade reclamada.	<b>&gt;= 10 e &lt; 30 Reclamações concluídas</b>				
	Banco BPI, SA (IF)	29	24,1%	75,9%	0,0%
	Banco Comercial Português, SA (IF)	27	29,6%	70,4%	0,0%
	Banco Santander Totta, SA (IF)	26	30,8%	69,2%	0,0%
	Novo Banco, S.A. (IF)	21	28,6%	71,4%	0,0%
(3) Reclamações em que a Entidade Reclamada não atendeu à pretensão do reclamante / Reclamações concluídas objeto de pronúncia pela entidade reclamada.	<b>&gt;= 5 e &lt; 10 Reclamações concluídas</b>				
	Caixa Geral de Depósitos, SA (IF)	17	11,8%	88,2%	0,0%
	Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal (IF)	11	45,5%	54,5%	0,0%
	Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal (IF)	10	0,0%	50,0%	50,0%
	<b>&gt; 1 e &lt; 5 Reclamações concluídas</b>				
	BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA (IF)	5	20,0%	80,0%	0,0%
	Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Crl (IF)	4	25,0%	75,0%	0,0%
	Orey Financial - Instituição Financeira de Crédito, SA (IF)	3	66,7%	0,0%	33,3%
	Banco ActivoBank, SA (IF)	2	50,0%	50,0%	0,0%
	Banco LJ Carregosa, SA (IF)	2	0,0%	100,0%	0,0%
	Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A. (IF)	2	0,0%	100,0%	0,0%
	X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A. - Sucursal em Portugal (IF)	2	0,0%	100,0%	0,0%
	<b>&lt;= 1 Reclamação recebida</b>				
	Outras	10	30,0%	60,0%	10,0%





**QUADRO 4 – Reclamações concluídas** | 1.º Semestre 2019 | Ordenadas pelo n.º absoluto de Reclamações e, em cada grupo, pelo Valor relativo do n.º de Reclamações face ao Montante Médio Mensal (1.º Sem. 2019) de títulos em custódia por conta de outrem

Entidade Reclamada	N.º Reclamações concluídas objeto de pronúncia pela entidade reclamada	Peso no total (%)	Montante Médio Mensal sob custódia por conta de outrem (1.º Sem. 2019) (1)	Reclamações Versus Montante sob custódia (2)
<b>&gt;= 30 Reclamações concluídas</b>				
Banif - Banco Internacional do Funchal, SA (IF)	672	79,7%	n.a.	n.a.
<b>&gt;= 10 e &lt; 30 Reclamações concluídas</b>				
Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal (IF)	11	1,3%	2,40	4,59
Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal (IF)	10	1,2%	2,43	4,12
Banco BPI, SA (IF)	29	3,4%	21,13	1,37
Banco Santander Totta, SA (IF)	26	3,1%	45,41	0,57
Banco Comercial Português, SA (IF)	27	3,2%	48,67	0,55
Novo Banco, S.A. (IF)	21	2,5%	41,31	0,51
Caixa Geral de Depósitos, SA (IF)	17	2,0%	43,20	0,39
<b>&gt;= 5 e &lt; 10 Reclamações concluídas</b>				
BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA (IF)	5	0,6%	1,01	4,96
<b>&gt; 1 e &lt; 5 Reclamações concluídas</b>				
Orey Financial - Instituição Financeira de Crédito, SA (IF)	3	0,4%	0,04	69,85
Banco ActivoBank, SA (IF)	2	0,2%	0,29	6,86
Banco LJ Carregosa, SA (IF)	2	0,2%	0,82	2,44
Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Crl (IF)	4	0,5%	1,94	2,06
Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A. (IF)	2	0,2%	6,67	0,30
X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A. - Sucursal em Portugal (IF)	2	0,2%	n.a.	n.a.
<b>&lt;= 1 Reclamação recebida</b>				
Outras	10	1,2%	n.a.	n.a.

(1) Montante Médio Mensal (1.º Semestre 2019) sob custódia por conta de outrem (Unidade de Referência: 1 000 000 000 EUROS) (Fonte: CMVM).

(2) N.º Reclamações Concluídas objeto de pronúncia pela Entidade Reclamada concluídas no semestre sobre Montante Médio Mensal (1.º Semestre 2019) sob custódia por conta de outrem.

**QUADRO 5 - Reclamações concluídas | 1.º Semestre 2019 | Ordenadas pelo n.º absoluto de Reclamações e, em cada grupo, pelo Valor relativo do n.º de Reclamações face ao Montante Médio Mensal (1.º Sem. 2019) de Receção de Ordens**

Entidade Reclamada	N.º Reclamações concluídas objeto de pronúncia pela entidade reclamada	Peso no total (%)	Montante Médio Mensal Valor Receção de ordens (1.º Sem. 2018) (1)	Reclamações Versus Montante Receção Ordens (2)
<b>&gt;= 30 Reclamações concluídas</b>				
Banif - Banco Internacional do Funchal, SA (IF)	672	79,7%	n.a.	n.a.
<b>&gt;= 10 e &lt; 30 Reclamações concluídas</b>				
Caixa Geral de Depósitos, SA (IF)	17	2,0%	0,32	52,68
Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal (IF)	11	1,3%	0,24	46,15
Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal (IF)	10	1,2%	0,28	35,18
Banco Santander Totta, SA (IF)	26	3,1%	0,87	29,92
Banco Comercial Português, SA (IF)	27	3,2%	7,10	3,80
Banco BPI, SA (IF)	29	3,4%	7,93	3,66
Novo Banco, S.A. (IF)	21	2,5%	11,39	1,84
<b>&gt;= 5 e &lt; 10 Reclamações concluídas</b>				
BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA (IF)	5	0,6%	7,42	0,67
<b>&gt; 1 e &lt; 5 Reclamações concluídas</b>				
Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Crl (IF)	4	0,5%	0,06	62,74
Orey Financial - Instituição Financeira de Crédito, SA (IF)	3	0,4%	0,65	4,64
Banco ActivoBank, SA (IF)	2	0,2%	0,48	4,17
Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A. (IF)	2	0,2%	0,64	3,11
X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A. - Sucursal em Portugal (IF)	2	0,2%	14,68	0,14
Banco LJ Carregosa, SA (IF)	2	0,2%	32,92	0,06
<b>&lt;= 1 Reclamação recebida</b>				
Outras	10	1,2%	n.a.	n.a.

(1) Montante Médio Mensal (1º Semestre 2019) sob custódia por conta de outrem (Unidade de Referência: 100 000 000 EUROS) (Fonte: CMVM).

(2) N.º Reclamações Concluídas objeto de pronúncia pela Entidade Reclamada concluídas no semestre sobre Montante Médio Mensal (1º Semestre 2019) de Receção de Ordens.

**QUADRO 6 - Reclamações recebidas** | 1.º Semestre 2019 | Ordenadas pelo n.º absoluto de Reclamações e, em cada grupo, pela variação do n.º Reclamações entradas

Entidade Reclamada	N.º Reclamações admitidas (1)	Peso no total (%)	Varição N.º Reclamações face a 2º Sem. de 2018
<b>&gt;= 30 Reclamações concluídas</b>			
Banco Santander Totta, SA (IF)	32	19,0%	-22,0%
<b>&gt;= 10 e &lt; 30 Reclamações recebidas</b>			
Orey Financeira - Instituição Financeira de Crédito, SA (IF)	13	7,7%	333,3%
Banco Comercial Português, SA (IF)	22	13,1%	15,8%
Caixa Geral de Depósitos, SA (IF)	21	12,5%	5,0%
Banco BPI, SA (IF)	23	13,7%	-14,8%
Novo Banco, S.A. (IF)	16	9,5%	-27,3%
<b>&gt;= 5 e &lt; 10 Reclamações recebidas</b>			
BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA (IF)	5	3,0%	25,0%
Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal (IF)	6	3,6%	-71,4%
<b>&gt; 1 e &lt; 5 Reclamações recebidas</b>			
Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CrI (IF)	4	2,4%	300,0%
Banco de Investimento Global, SA (IF)	2	1,2%	100,0%
X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A. - Sucursal em Portugal (IF)	2	1,2%	100,0%
Banco Invest, SA (IF)	2	1,2%	-50,0%
Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A. (IF)	2	1,2%	-60,0%
Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal (IF)	4	2,4%	-73,3%
Banco LJ Carregosa, SA (IF)	3	1,8%	n.a. (2)
Portugal Telecom International Finance B.V. (EMIT)	3	1,8%	n.a. (2)
<b>&lt;= 1 Reclamação recebida</b>			
Outros	8	4,8%	

(1) Não inclui reclamações não admitidas (Falta de elementos essenciais para a sua análise ou cujo objeto não se enquadrava nas competências legalmente atribuídas à CMVM).

(2) Sem reclamações no semestre anterior.

INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA  
SEMESTRAL  
**RECLAMAÇÕES**



1º SEMESTRE | 2019



COMISSÃO DO MERCADO  
DE VALORES MOBILIÁRIOS