2009

Mediador do Crédito

Relatório de Actividade

Principais Indicadores

Processos: **125**
Mediação: **40**
Com sucesso: **75%**

MEDIADOR DO CRÉDITO

Relatório de Actividades

2009

Lisboa, 2010

Disponível em www.mediadordocredito.pt

ÍNDICE

I - NOTA INTRODUTÓRIA 4

II - ACTIVIDADE DESENVOLVIDA 6

II .1 – WORK-FLOW IMPLEMENTADO 7

II .2 – REUNIÕES COM AS ENTIDADES DO SECTOR 8

II.3 CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS PROCESSOS 9

II.3.1 – Processos Entrados 9

II.4 – PROCESSOS – MEDIADOR DO CRÉDITO COMPETENTE 15

II.4.1 – Esclarecimentos / Literacia 15

II.4.2 – Mediação 15

II.5 – PROCESSOS – MEDIADOR DO CRÉDITO NÃO COMPETENTE 22

II.5.1 – Processos arquivados 23

III - ACTIVIDADE PREVISTA PARA 2010 25

III.1 - Dinamização da área do Mediador do Crédito na Internet 25

III.2 – Recomendações de alteração legislativa 25

III.3 – Promoção de Literacia Financeira 27

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS 28

I - NOTA INTRODUTÓRIA

Nas Economias modernas o crédito tem vindo a desempenhar um papel fundamental, contribuindo, em parte, para o desenvolvimento e crescimento das sociedades. O crédito, ao possibilitar a concretização de Investimentos e a antecipação de aquisição de bens (alguns dos quais só poderiam ser adquiridos após vários anos de poupança) permite não só a expansão das Empresas como a satisfação dos indivíduos, sendo, por muitos, considerado como um dos principais motores da Economia.

No entanto, no Outono de 2008, verificou-se um nível de instabilidade nos mercados financeiros, sem precedentes nas últimas décadas, originando, não só, a alteração na filosofia das análises do risco de crédito, como principalmente uma forte desconfiança no sistema.

A forte crise financeira internacional despoletou, em todo o mundo, a necessidade de uma nova visão do sistema de regulação e supervisão financeira assim como da urgente tomada de medidas tendentes a criar novamente a confiança dos agentes económicos.

Deste modo, em finais de 2008 o Conselho da União Europeia com base numa proposta da Comissão acordou num Plano de Relançamento da Economia Europeia (PREE), o qual foi dotado de mecanismos para proporcionar a estabilização dos mercados financeiros e o restabelecimento das condições normais de acesso ao crédito, visando assegurar que as ajudas fornecidas, ao sistema financeiro, serviriam para que este facilitasse a concessão de crédito.

Assim, no sentido de reforçar a confiança no sistema financeiro e de possibilitar uma alternativa credível, imparcial e independente na resolução de litígios nas relações de crédito, foi introduzida no Ordenamento Jurídico Português a figura do Mediador do Crédito, através da publicação do Decreto-lei n.º 144/2009 de 17 de Junho.

O mesmo aconteceu um pouco por todo o mundo ocidental onde foram criadas entidades que visam proteger os direitos dos utilizadores dos serviços bancários. Em

Espanha, existe o *Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancários* (pendente de nomeação) que, actuando com independência, atende, entre outras, reclamações relacionadas com incumprimentos de contratos ou de normas bancárias, para além de prestar informação sobre os direitos que assistem ao Cliente e à forma de os exercer. Em França, o *Médiateur du Crédit (aux Entreprises)* encontra-se à disposição das Empresas que verifiquem dificuldades de financiamento. No Reino Unido, o *Financial Ombudsman* pode actuar sobre todos os serviços financeiros, incluindo Seguros, Poupanças, Investimentos, transferências e aconselhamento financeiro. Com o mesmo propósito, não só na União Europeia, mas também noutros países, nomeadamente na Nova Zelândia e na Austrália, foram criados o *Banking Ombudsman* e o *Financial Ombudsman Service*, respectivamente.

A instituição do cargo do Mediador do Crédito em Portugal, teve como principal objectivo reforçar a defesa e a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito, tendo em vista a melhoria do funcionamento do mercado que permita um melhor acesso ao crédito junto do sistema financeiro.

Para o funcionamento eficiente dos mercados de crédito a retalho e para a redução do nível de risco no sistema financeiro é necessário que os Clientes bancários estejam conscientes dos riscos e das características dos produtos e serviços bancários. Uma das competências do Mediador do Crédito passa precisamente pela promoção do conhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos neste domínio, proporcionando o aumento da capacidade dos consumidores de produtos de crédito de tomarem decisões informadas.

De facto, no decurso dos últimos anos, o maior recurso ao endividamento, quer de particulares quer de Empresas tornou-se um dos vectores essenciais no desenvolvimento da Economia Portuguesa. Para que não haja entraves a este desenvolvimento é fundamental que a literacia financeira de crédito seja detalhada, acessível e de fácil entendimento por todos os intervenientes nas relações de crédito.

A par da coordenação de processos de mediação tendentes à resolução de litígio nas relações de crédito e da promoção da literacia financeira, está ainda acometida ao

Mediador do Crédito a possibilidade de emissão de pareceres e recomendações sobre estas matérias, colaborando com o Banco de Portugal ou com o membro do governo responsável pela área das finanças no sentido de assinalar as deficiências de legislação detectadas.

II - ACTIVIDADE DESENVOLVIDA

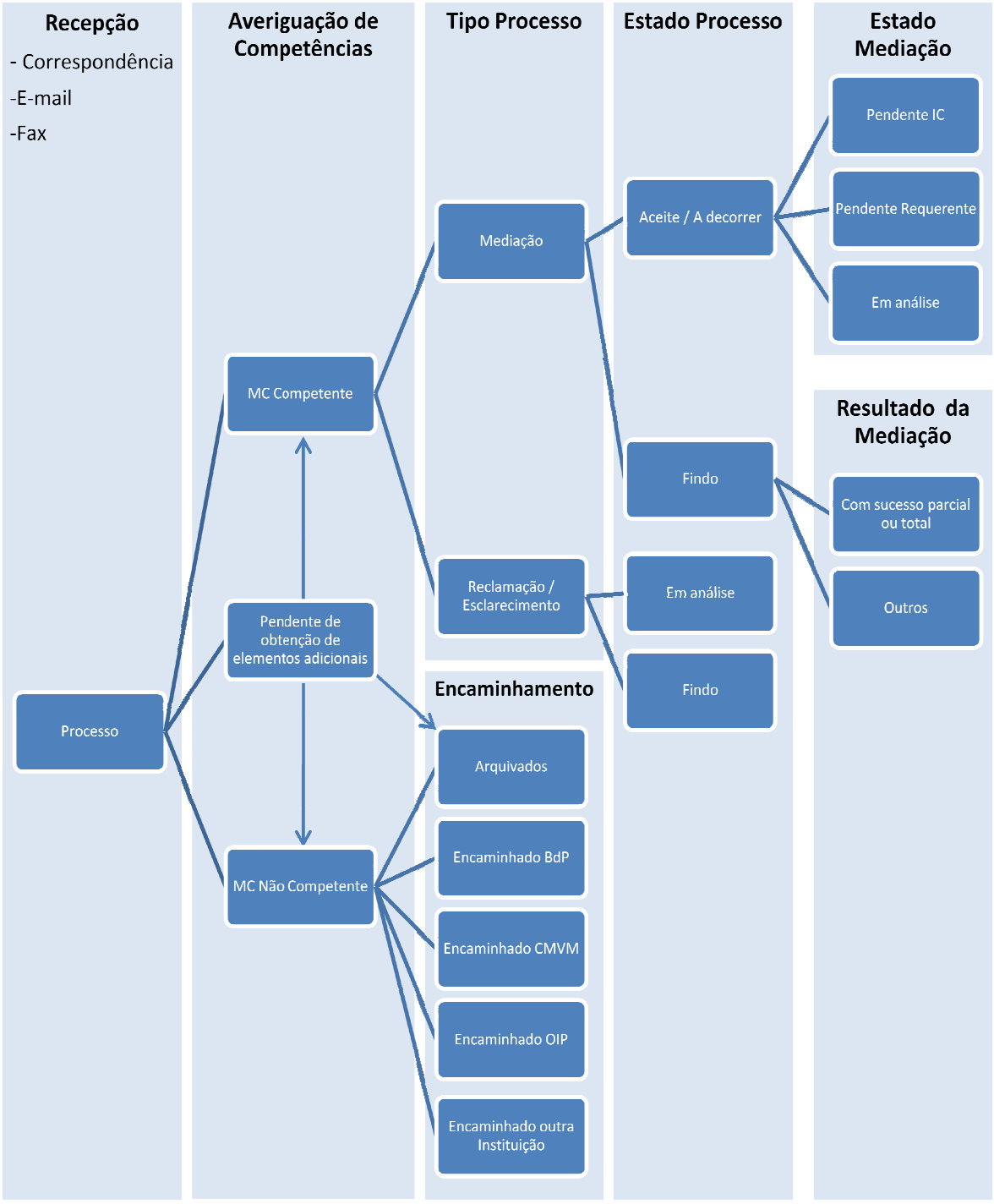
O Mediador do Crédito funciona junto do Banco de Portugal, na Rua do Crucifixo Nº 7 – 2º em Lisboa desde o mês Agosto de 2009. A partir dessa data, iniciou a concepção e o desenvolvimento de toda a estrutura técnica e material para o prosseguimento da sua actividade, tendo para o apoiar um conselho, integrado pelo Mediador, que o coordena e por dois membros

Apenas no início de Novembro de 2009, foram reunidas as condições mínimas para o desenrolar normal da actividade com o acolhimento e formação de dois técnicos do Banco de Portugal. Os Recursos Humanos desta Entidade completam-se com 2 secretárias, compreendendo então no total 7 pessoas, incluindo o Mediador do Crédito.

Dadas as vicissitudes descritas, o inicio da velocidade cruzeiro desta Entidade apenas ocorreu em Dezembro de 2009, concluído que foi o levantamento e atribuição de processos, actividades e competências respectivas.

A toda a correspondência recepcionada, passível de enquadramento nas competências do Mediador do Crédito, é atribuído um número de processo. Cada processo é analisado previamente no sentido de se averiguar se o mesmo poderá ser objecto de intervenção por parte do Mediador do Crédito, atendendo às competências atribuídas.

II .1 – WORK-FLOW IMPLEMENTADO



II .2 – REUNIÕES COM AS ENTIDADES DO SECTOR

As competências do Mediador do Crédito constam do art.º 4º do Decreto-Lei Nº 144/2009. Algumas dessas iniciativas, designadamente as das alíneas a), b), c) e g) são competências partilhadas com o Banco de Portugal, tendo o mediador um papel de complementaridade, de colaboração ou de mero acompanhamento, dado as competências específicas do Banco de Portugal no domínio da Supervisão Comportamental clarificadas desde 2008 no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

No sentido de melhor interiorizar as várias dinâmicas do sector financeiro bem como agilizar os procedimentos e o relacionamento com as várias entidades com intervenção no sector foram promovidas reuniões, nomeadamente, com o Banco de Portugal (BdP), Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), Instituto Seguros de Portugal (ISP), DECO e Associação Portuguesa dos Utilizadores e Consumidores de Serviços e Produtos Financeiros (SEFIN).

Relativamente ao Banco de Portugal foi estabelecido um memorando de entendimento quanto à delimitação de competências no âmbito das respectivas esferas de actuação, nomeadamente com o Departamento de Supervisão Bancária, área de Supervisão Comportamental, definindo-se ainda procedimentos de articulação.

Ocorreram ainda reuniões com outros departamentos do Banco de Portugal, onde, entre outros assuntos foi ponderada a utilização dos serviços locais do BdP, por forma a que, no futuro, aqueles estejam aptos a esclarecer os clientes bancários, que aí se dirijam, não só sobre as competências do Mediador do Crédito como também a recepcionar as exposições e os pedidos de mediação, que serão reencaminhados para o Mediador do Crédito, onde serão instaurados os respectivos processos.

II.3 CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS PROCESSOS

II.3.1 – Processos Entrados

No ano de 2009 foram recepcionados 125 processos.

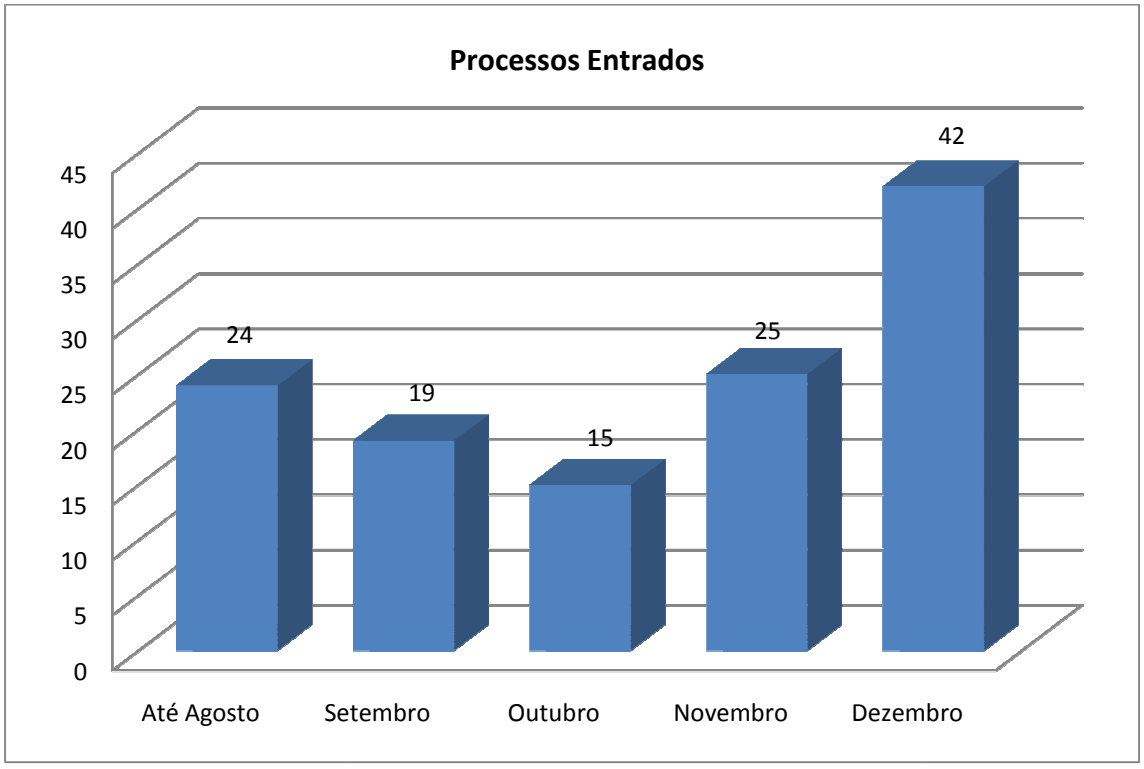


Gráfico II.3.1. Evolução mensal de entrada de novos processos

Ainda que, como referido anteriormente, o inicio de Actividade se tenha processado em Agosto, apenas em Novembro, foram reunidas as condições mínimas para o normal prosseguimento de Actividade.

Após o impacto inicial com a publicação do diploma que introduziu a figura do Mediador do Crédito, onde se verificou a instauração de um número aceitável de processos, a falta de divulgação desta entidade levou a que esse ritmo decrescesse até que nos últimos dois meses do ano esta tendência se invertesse com a tomada de

posse do novo governo e o consequente reencaminhamento de reclamações/pedidos de ajuda que lhe foram endereçados.

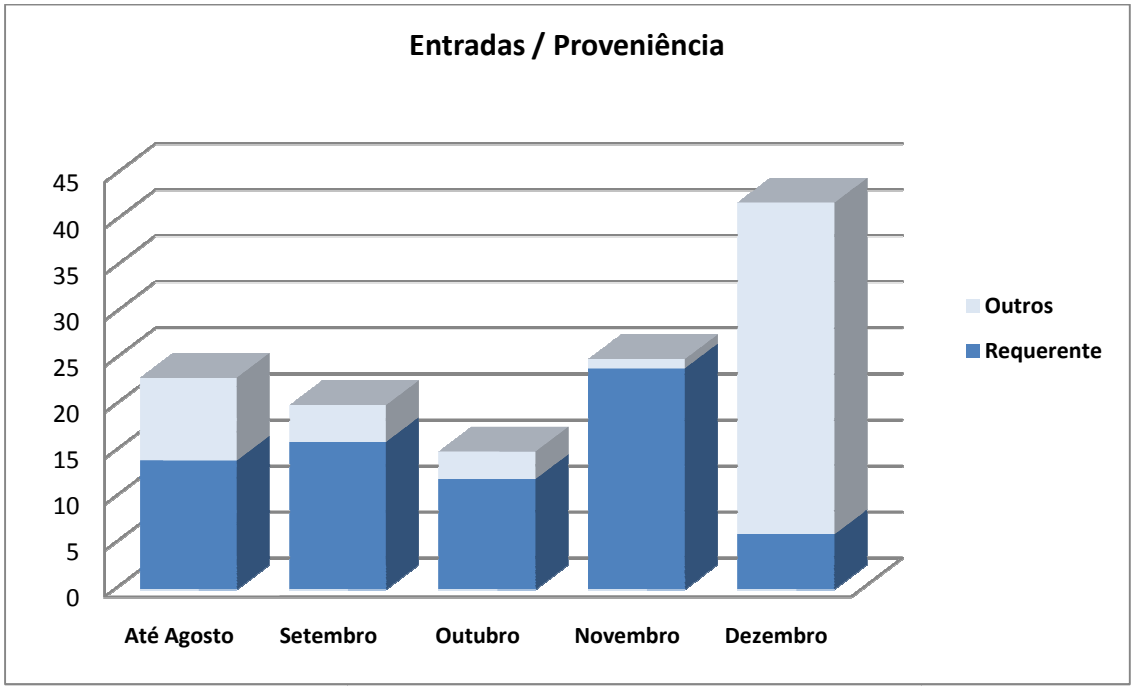


Gráfico II.3.2. Evolução mensal dos processos remetidos por proveniência

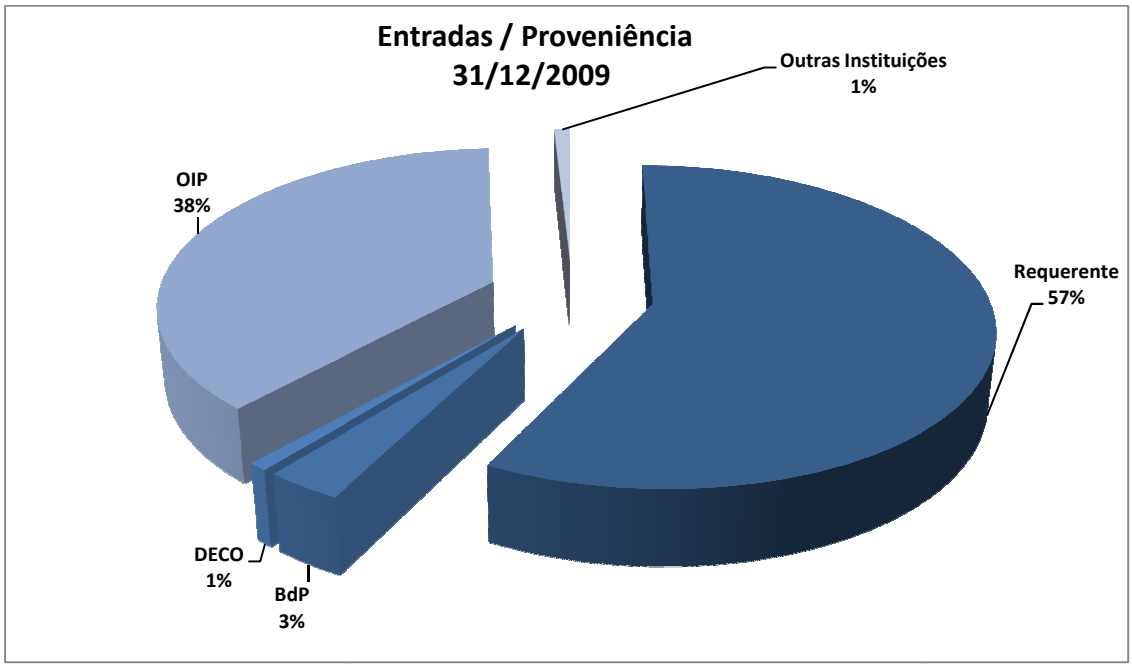


Gráfico II.3.3. Proveniência de processos por tipo de requerente

Como se pode constatar, cerca de 57% dos processos foram remetidos pelos requerentes e destes 85,6% foram particulares e 14,4% foram empresas ou associações empresariais.

A segunda maior proveniência de processos, cerca de 38%, teve origem em outras Instituições Públicas (a que foi atribuída a designação *OIP*). Para este valor contribuiu o reencaminhamento efectuado pela Secretaria de Estado de Tesouro e das Finanças, dos processos que lhe foram dirigidos, quer directamente, quer via gabinete do Senhor Primeiro Ministro, onde se verifica que as questões colocadas são passíveis de enquadramento nas competências do Mediador do Crédito.

Ainda que o número (42) de novos processos entrados, em Dezembro, tenha correspondido a 33,6% do total de processos, este facto deveu-se, sobretudo, a um maior esforço no reencaminhamento de processos de outras instituições para o Mediador do Crédito.

Os processos foram, na sua larga maioria, recepcionados por correspondência, sendo bastante reduzido o número de processos remetidos por outra via como o FAX ou e-mail.

Os 125 processos entrados, deram origem à emissão de 260 despachos ou ofícios, remetidos pelo Mediador do Crédito, o que corresponde em média a 2,1 ofícios por processo, variando o número de ofícios em função do grau de complexidade do processo e do nível de entendimento entre as partes.

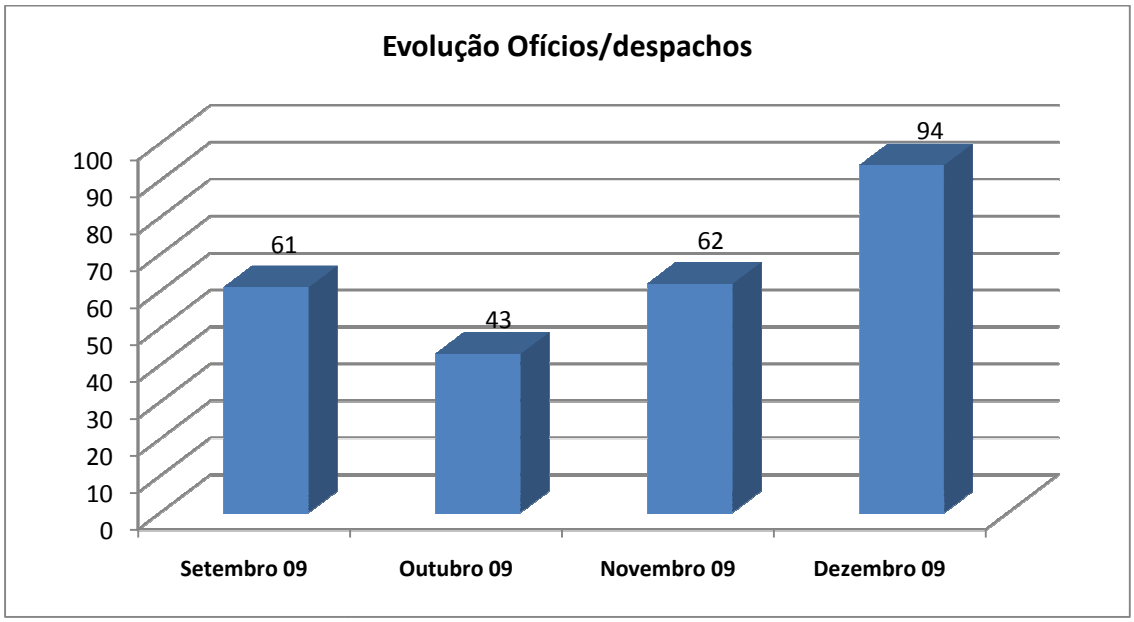


Gráfico II.3.4. Evolução mensal de ofícios remetidos pelo Mediador do Crédito.

O número de ofícios/despachos remetidos acompanhou a evolução dos novos processos entrados. Ainda que, em Outubro, se tenha verificado uma redução do número de ofícios emitidos (a par da redução do número de processos entrados), a partir de Novembro verifica-se a retoma da tendência crescente. Em Dezembro, a média diária de despachos/ofícios rondou os 5.

Estado dos Processos em 31/12/2009	
Pendente Análise	3
Pendente Outros	15
Mediação - Pendentes	24
Mediação - Findos	16
Reclamação / Esclarecimento	6
MC não competente - Findo	26
Arquivados	35
Total	**125**

Relativamente ao estado dos Processos em 31-12-2009, importa destacar o seguinte:

- Número relativamente reduzido de (3) processos, que corresponderam a entradas nos últimos dias do ano, que se encontram em *pipeline* para averiguação de competências;
- Em *Pendente Outros* estão integrados os processos que já foram objecto de análise preliminar pelo Mediador do Crédito e sobre os quais se aguardam por informações complementares solicitadas aos requerentes por forma a serem enquadrados em Processos MC competente ou Processos MC não competente;
- Em 31/12/2009 estavam inventariados 24 processos cuja Mediação, embora já tivesse sido iniciada, encontrava-se em curso aguardando por resposta ou contraproposta quer das Instituições de Crédito, quer de Requerentes (*Mediação pendente*) e foram concluídos 16 processos de Mediação;
- Dos 26 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, até 31-12-2009, 24 foram remetidos para o Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal e para a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;
- Os 35 processos arquivados correspondem aos que não se relacionavam directamente com o acesso ao crédito, como por exemplo levantamento de penhoras, pedido de indemnização – informação detalhada no capítulo II.5.1.

Conforme se pode constatar no quadro do Work-flow, os processos entrados são categorizados em 3 tipos:

- Mediador do Crédito competente: Processos cuja actuação se enquadra nas competências atribuídas pelo Decreto-Lei n.º 144/2009 de 17 de Junho;
- Pendente de obtenção de elementos adicionais: Processos nos quais são solicitados elementos adicionais por forma a averiguar se os mesmos podem ser enquadrados nas competências do Mediador do Crédito;
- Mediador do Crédito não competente: Processos nos quais o Mediador do Crédito não dispõe de competências para intervir.

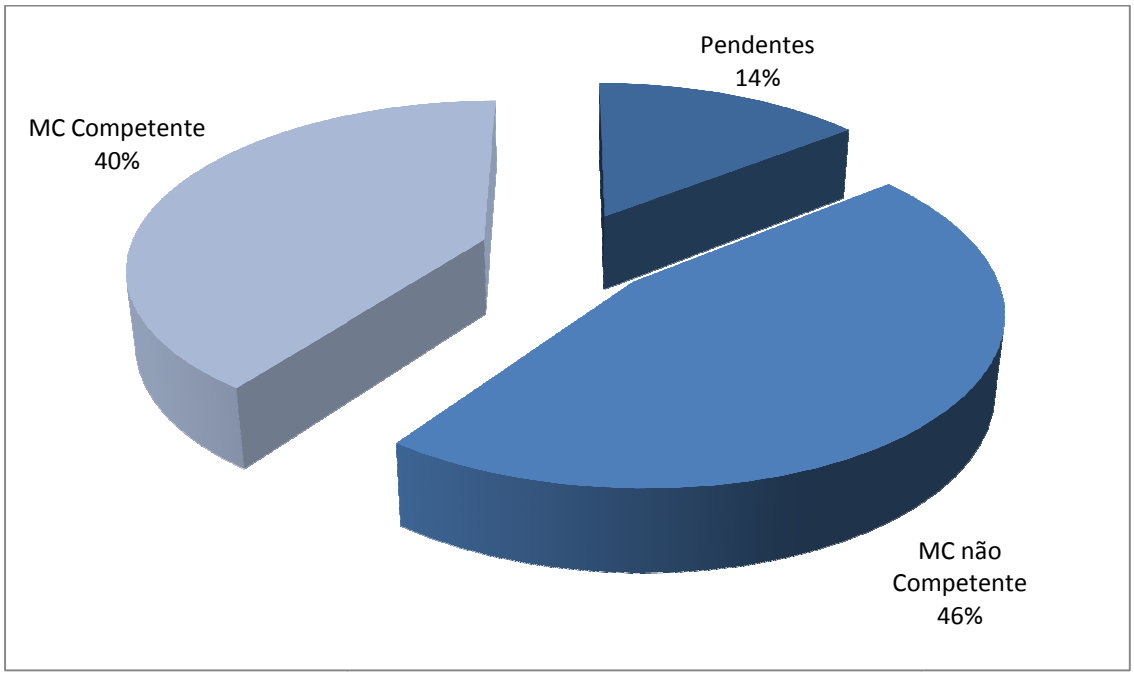


Gráfico II.3.5 – Enquadramento geral dos processos por competências – situação em 31-12-2009

Dos 125 processos entrados em 2009, apenas 50 processos se enquadravam nas competências do Mediador, 18 encontravam-se pendentes de obtenção de elementos adicionais e em 57 processos o Mediador do Crédito não possuía competências para intervir.

Nos capítulos seguintes descreve-se o tratamento e a subcategorização efectuada ao nível dos Processos Mediador do Crédito competente e Mediador do Crédito não competente.

II.4 – PROCESSOS – MEDIADOR DO CRÉDITO COMPETENTE

Os processos classificados como Mediador do Crédito competente são todos aqueles que, de um modo geral, se relacionam com o acesso ao crédito, quer directa, quer indirectamente.

Os processos Mediador do Crédito competente são ainda classificados em dois tipos: Esclarecimento ou Mediação.

II.4.1 – Esclarecimentos / Literacia

Os esclarecimentos consubstanciaram-se em 6 processos e foram emitidos sobre os seguintes temas:

- Serviço Casa Pronta;
- Serviços Mínimos Bancários;
- Moratória para Desempregados;
- Crédito para estudantes do ensino superior com Garantia Mútua;
- Fundos de Investimento Imobiliário para arrendamento habitacional.

II.4.2 – Mediação

Quando a Mediação é aceite, é enviado um ofício para o requerente informando-o da aceitação da Mediação e outro ofício à Instituição de Crédito para que se pronuncie sobre a exposição do requerente.

A título exemplificativo, destacam-se alguns dos assuntos que se enquadram nas competências do Mediador do Crédito:

- Requerente tentou obter a consolidação de créditos e viu goradas as tentativas;
- Exigência de garantia adicional que o requerente não consegue obter ou não concorda, em contratos de crédito habitação;

- Dificuldades de formalização de empréstimos no quadro PME Invest IV;
- Dificuldades de acesso à moratória para desempregados;
- Recusa ou dificuldade de reestruturação do crédito em curso.

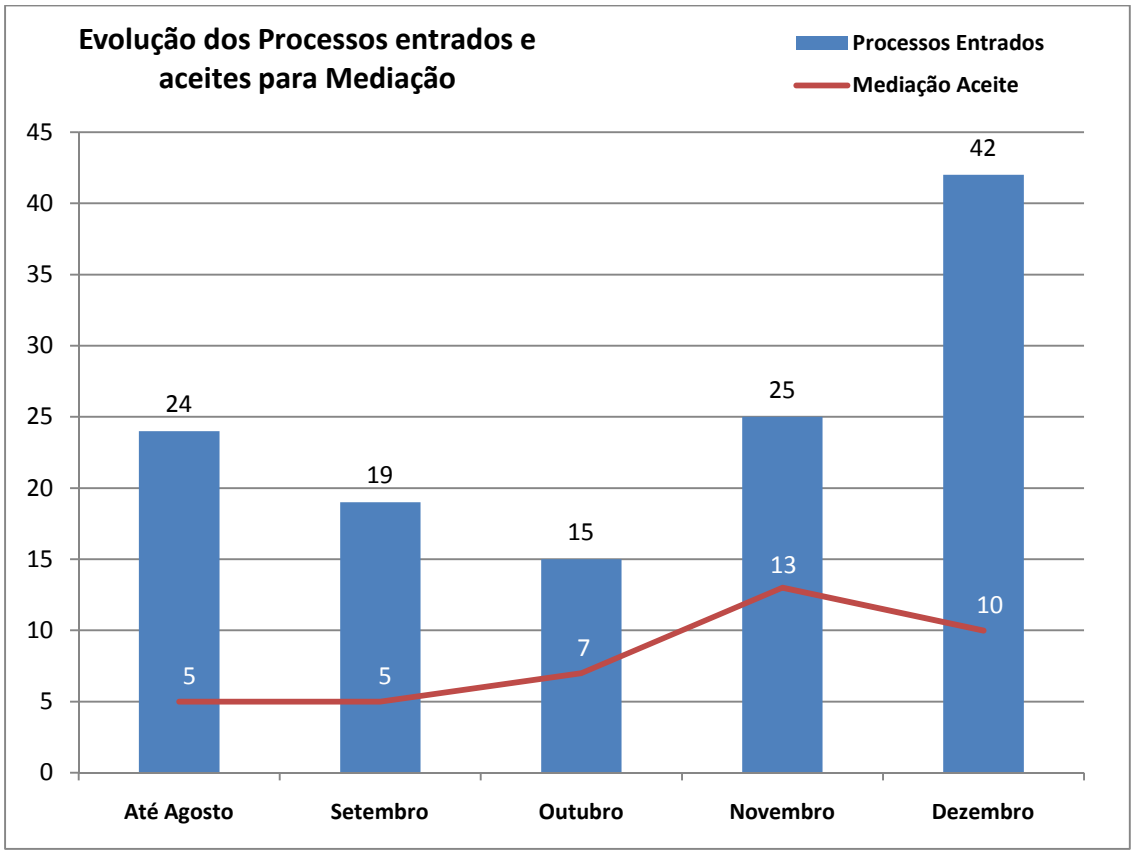


Gráfico II.4.2.1 – Evolução mensal dos Processos entrados e aceites para Mediação

No Exercício de 2009 foram aceites 40 processos para Mediação, correspondendo a uma taxa média de aceitação de 34%[1]. A reduzida taxa de aceitação é explicada pelo facto de um elevado número de processos não ser da competência do Mediador do Crédito, como por exemplo queixas dos clientes sobre a incorrecta aplicação de taxas ou questões sobre Recursos e Aplicações (ver capítulo II.4 – Processos Mediador do Crédito não competente)

[1] (Processos Mediados)/(Total de Processos – Esclarecimentos)

Deste modo, caso se considerem os últimos 2 meses de Actividade, a taxa média de aceitação fixou-se em 35,4%, a qual perspectivamos que se mantenha no próximo exercício.

A taxa de Mediação, em Dezembro, não teve igual comportamento face ao número de processos entrados, decorrente do facto de que a maior parte dos processos remetidos, por outras instituições, não se enquadravam nas competências atribuídas ao Mediador do Crédito.

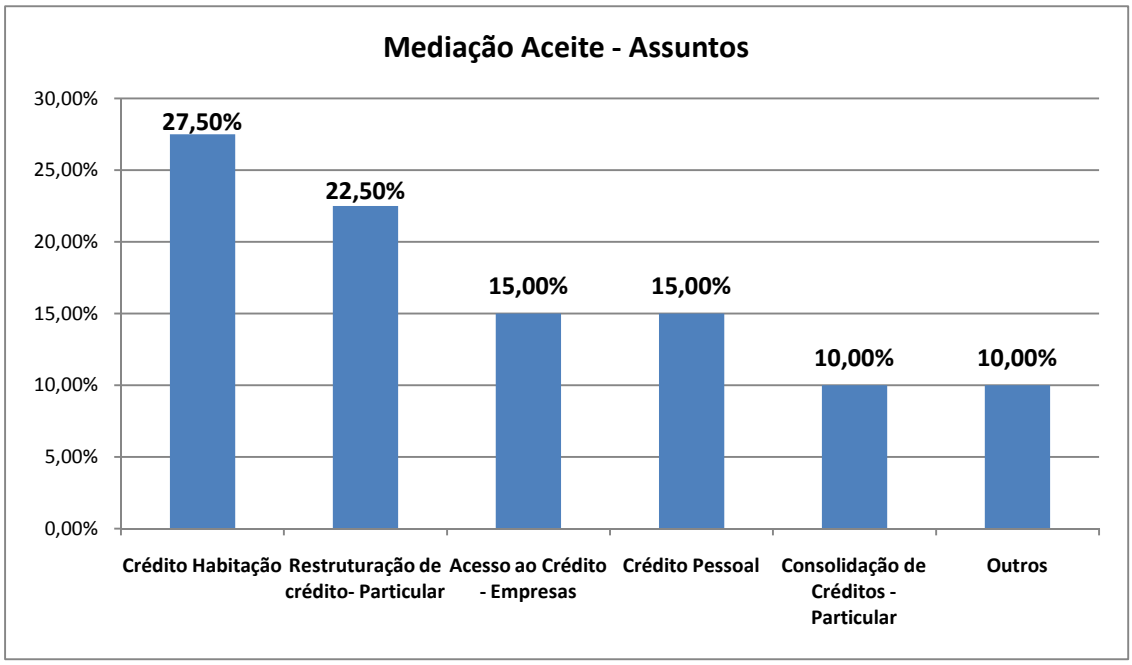


Gráfico II.4.2.2 – Mediação Aceite - Assuntos

Metade dos processos mediados relacionaram-se com Crédito Habitação ou com Reestruturações de crédito de particulares. Nos pedidos de Mediação relacionado com o Crédito Habitação enquadram-se:

- Dificuldades de acesso à moratória para desempregados;
- Alteração do dia de vencimento das prestações;
- Introdução de período de carência;
- Possibilidade de utilização de fundos ao abrigo da Hipoteca existente.

No que concerne ao Acesso ao crédito a Empresas, foi solicitada a intervenção do Mediador, nomeadamente para:

- Acesso ao crédito no âmbito do PME Invest;
- Acesso a contas correntes caucionadas.

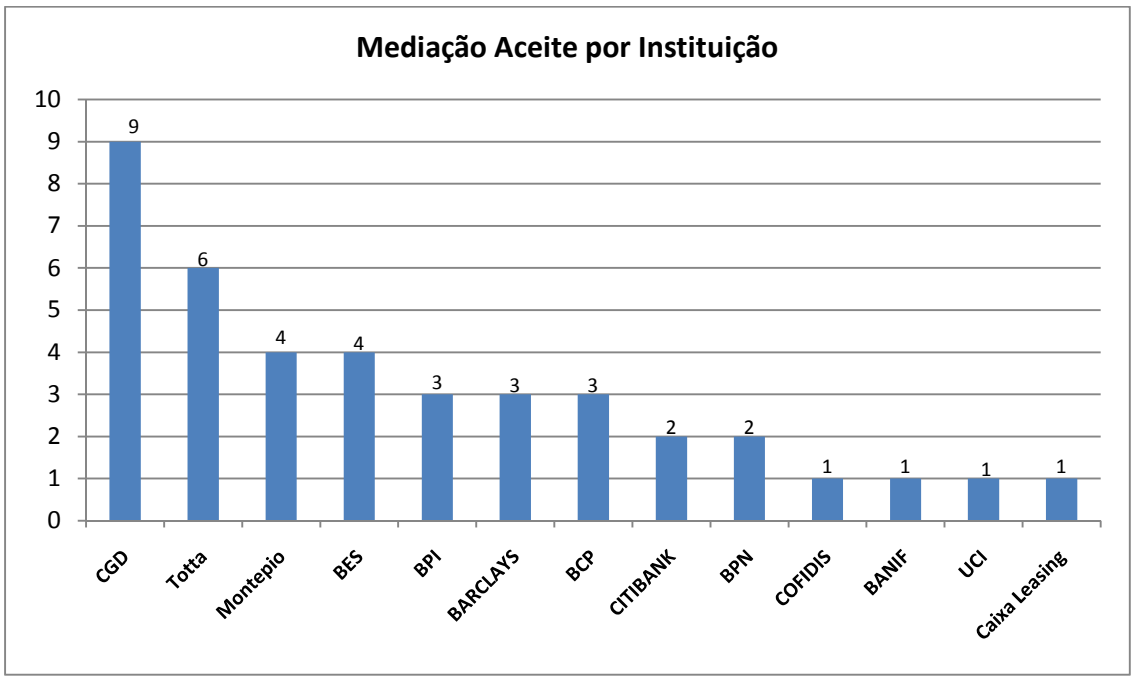


Gráfico II.4.2.3 Pedidos de Mediação aceite por Instituição

A Caixa Geral de Depósitos foi, em 2009, a Instituição sobre a qual mais pedidos de Intervenção foram solicitados ao Mediador de Crédito.

Dos 40 processos de Mediação iniciados em 2009, 16 foram integralmente concluídos. Os restantes encontram-se em Mediação, aguardando-se resposta da Instituição ou do Requerente, ou encontravam-se em apreciação/despacho pelo Mediador.

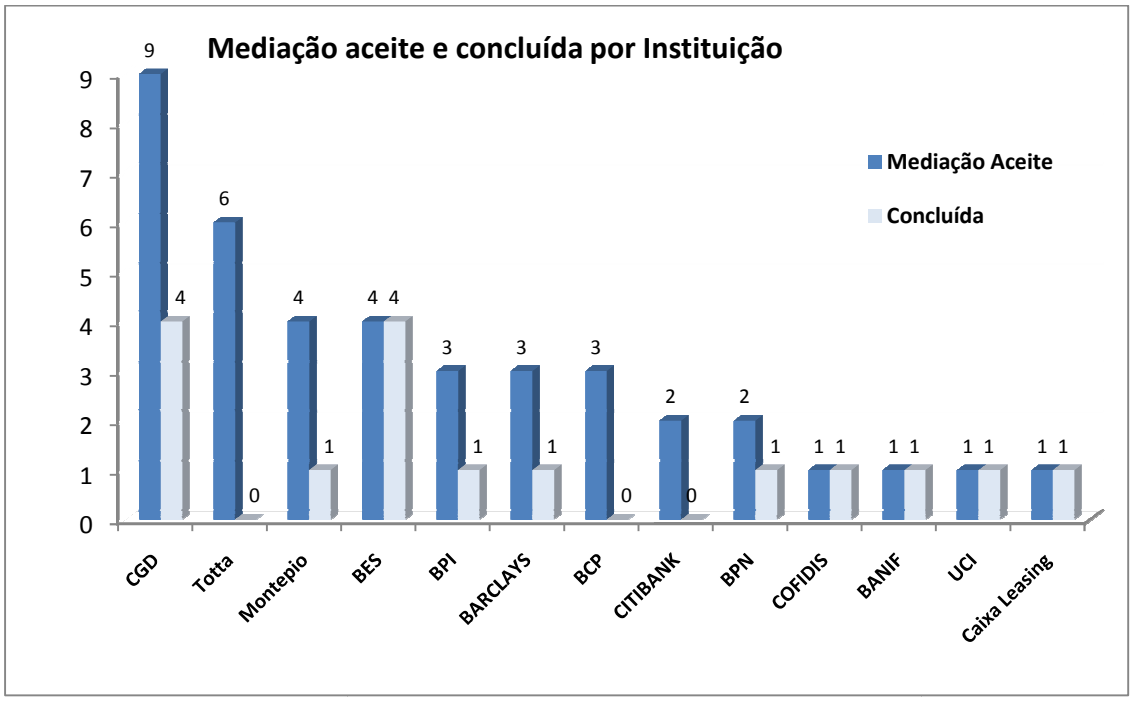


Gráfico II.4.2.4 Processos de Mediação aceites e findos por Instituição

A taxa de conclusão dos processos de Mediação não deve ser entendida como medida de eficiência, uma vez que depende de outros factores, nomeadamente a complexidade dos processos e o volume de ofícios remetidos.

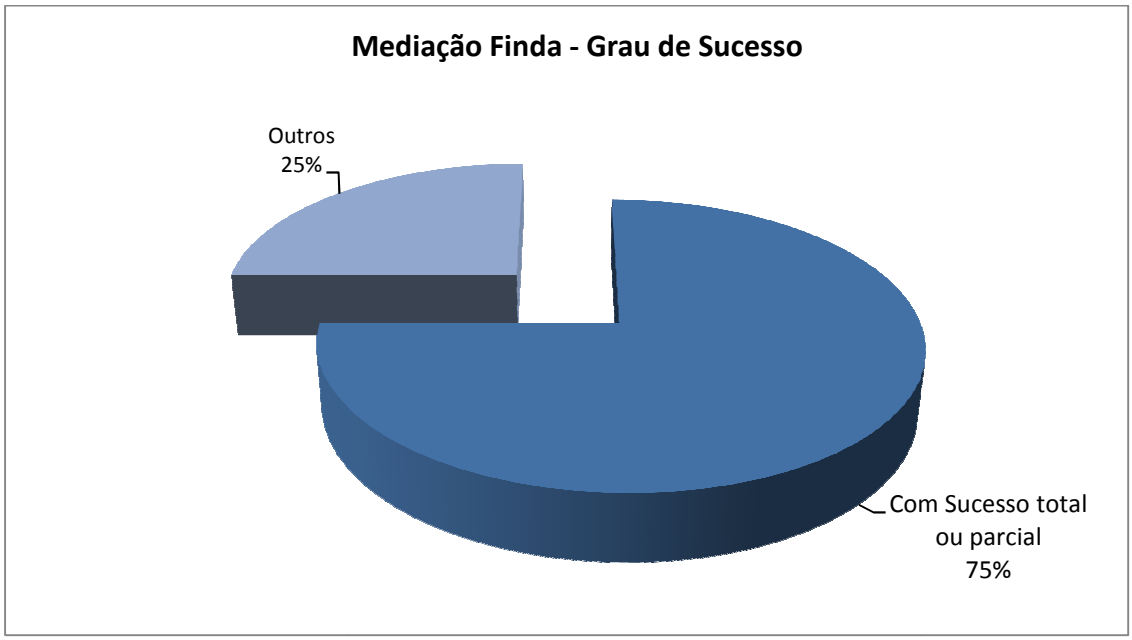


Gráfico II.4.2.5 Grau de sucesso da Mediação

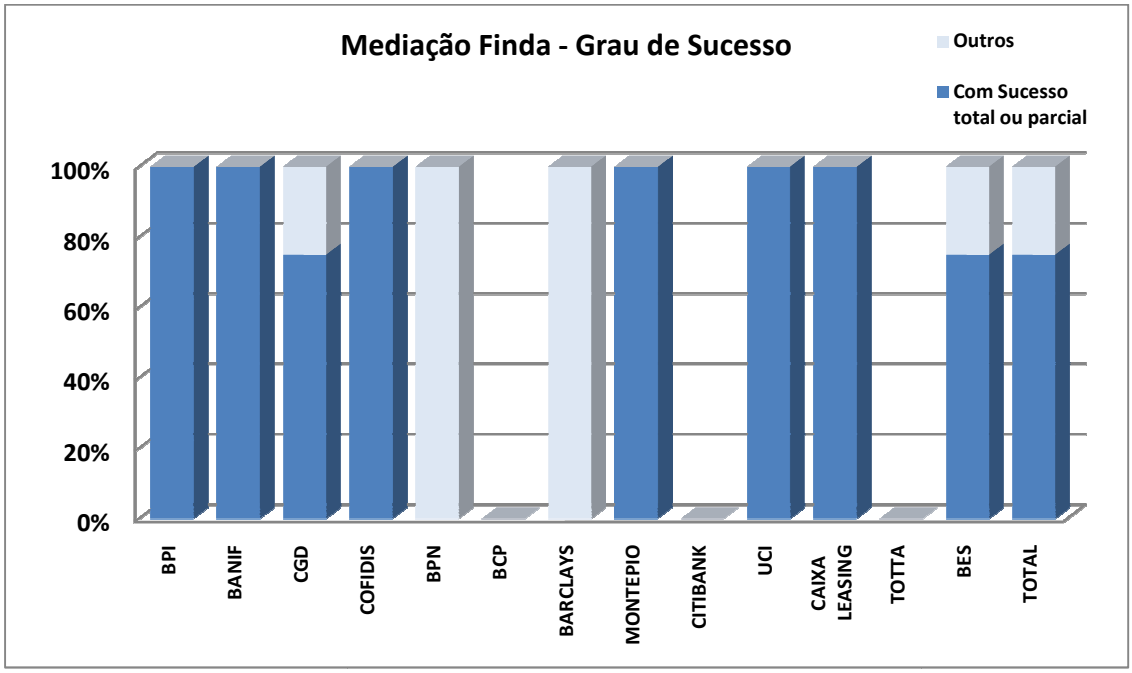


Gráfico II.4.2.6 Grau de sucesso da Mediação por Instituição[2]

[2] No caso do BCP, Citibank e Totta, não houve processos de mediação concluídos em 2009.

No exercício de 2009, foi obtido um grau de sucesso total ou parcial global de 75%, nos processos mediados e concluídos. Como sucesso total ou parcial entenda-se a revisão ou alteração, por parte da Instituição de Crédito, de determinada condição creditícia. Em termos genéricos, destacam-se alguns casos de sucesso parcial ou total:

- Aceitação de reestruturação de dívida (ainda que a Instituição não tenha aceite consolidar os créditos);
- Suspensão do recurso à via judicial com nova tentativa para a reestruturação de dívida;
- Aprovação de Crédito pessoal para liquidação de dívida em cartão de crédito.

Em *Outros* encontram-se os processos em que a Mediação não registou sucesso ou Processos em que apesar da Mediação ter sido aceite inicialmente:

- Verificou-se que directa ou indirectamente o processo não se relacionava com acesso ao crédito, sendo remetido para a instância competente ou arquivado;
- O requerente não efectuou comentários ou proposta alternativa à resposta remetida pela Instituição.

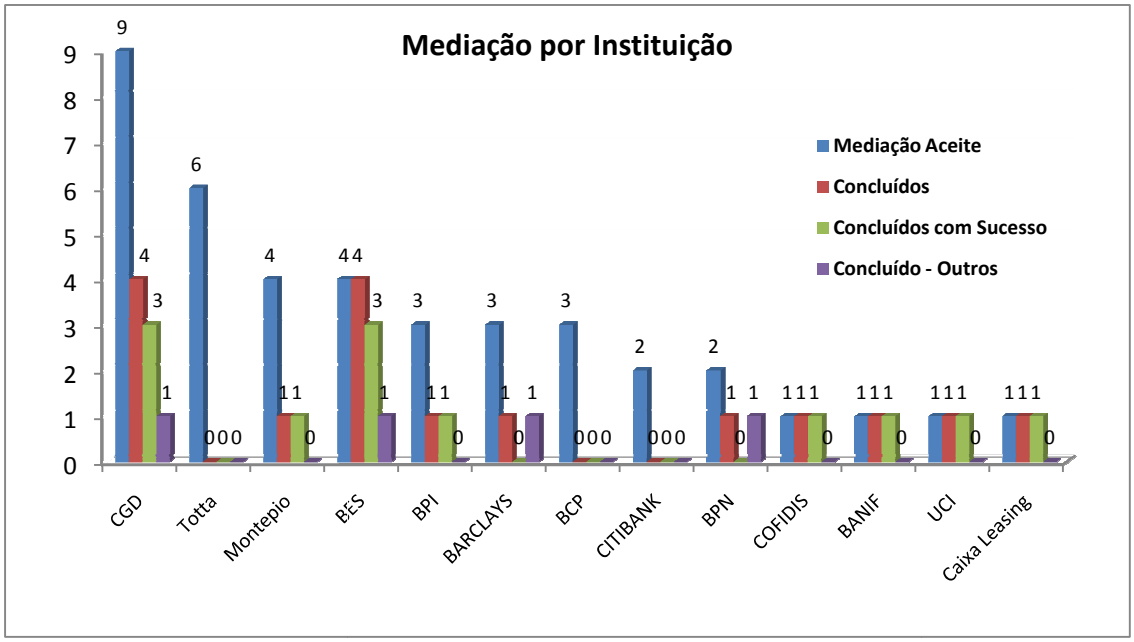


Gráfico II.4.2.7 Resumo da Mediação por Instituição

II.5 – PROCESSOS – MEDIADOR DO CRÉDITO NÃO COMPETENTE

No ano de 2009 foram recepcionados 57 processos cujo âmbito extravasava as competências do Mediador do Crédito.

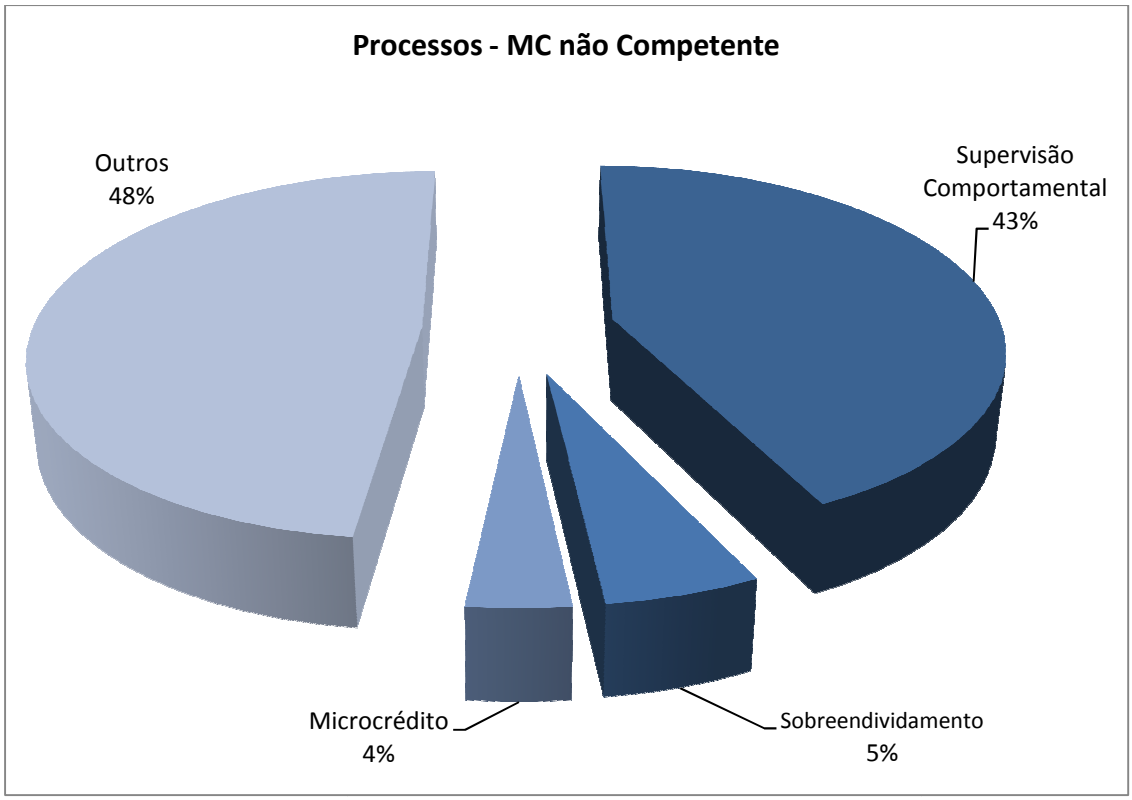


Gráfico II.5.1 – Assuntos relativos a processos que não se enquadram nas competências do Mediador do Crédito

Como se pode verificar, cerca de 43% dos Processos que não se enquadram nas Competências do Mediador do Crédito são da competência do Departamento de Supervisão Bancária, área da Supervisão Comportamental, do Banco de Portugal, destacando-se os seguintes:

- Aplicação de Taxas e Comissões;
- Alteração de Spread;
- Resgate de recursos;

Os processos que não são da competência do Mediador do Crédito e são da competência de outras Entidades, são directamente reencaminhados para estas sendo dado conhecimento deste reencaminhamento ao requerente e procedendo-se ao arquivamento do respectivo processo em sede do Mediador do Crédito.

Destaca-se que, em 2009, foram remetidos no total 24 ofícios para o departamento de supervisão bancária do Banco de Portugal e para a CMVM, na sequência de processos recepcionados no Mediador do Crédito e cujas competências de actuação estão confinadas àquelas Instituições.

Processos relativos a pedidos de resolução de divergências de cariz estritamente contratual, de apoio financeiro e de indemnizações são arquivados, transmitindo-se ao requerente que para a intervenção solicitada o Mediador do Crédito carece de competências.

II.5.1 – Processos arquivados

Dos 35 processos que foram arquivados, 11 foram relativos ao período correspondente até Agosto de 2009 e 12 processos relativos a Dezembro de 2009.

Relativamente ainda ao gráfico II.5.1, na rubrica *Outros* foram enquadrados os processos que se relacionavam com o seguinte:

- Aplicação do IMT;
- Pedido de Indemnização;
- Solicitação de cancelamento de créditos a familiar;
- Pedido de bonificação de Taxa de Juro;
- Levantamento de penhoras;
- Pedido de Financiamento;
- Pedido de esclarecimentos não relacionados com acesso ao crédito.

Os processos acima referenciados foram arquivados tendo o requerente sido informado de que os assuntos expostos não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito.

III - ACTIVIDADE PREVISTA PARA 2010

III.1 - Dinamização da área do Mediador do Crédito na Internet

Cruzando a informação relativa à evolução mensal dos processos entrados juntamente com a proveniência verifica-se que, nos primeiros meses de actividade, nomeadamente de Setembro a Novembro, a divulgação de informação relativa ao Mediador do Crédito foi devidamente acolhida pelos principais interessados, contudo, no mês de Dezembro verificou-se uma inversão daquela tendência.

Por forma a chegar a um número cada vez maior de interessados, e tirando partido da internet como forma de comunicação, têm sido encetados esforços juntamente com a Direcção de Informática no Banco de Portugal, por forma a dinamizar a área do Mediador do Crédito, criando um domínio do Mediador do Crédito, na Internet, de acesso fácil e intuitivo e que também poderá ser acedido a partir do Portal do Cliente Bancário.

A nova área permitirá dar a conhecer e divulgar as competências atribuídas ao Mediador do Crédito, promover a literacia, assim como, permitir aos interessados conhecer como se relacionar com o Mediador do Crédito, como apresentar uma reclamação ou um pedido de mediação e ainda remeter exposições

É esperado um incremento de actividade após a entrada em funcionamento do domínio do Mediador do Crédito na Internet.

III.2 – Recomendações de alteração legislativa

Na prossecução da actividade, foram recebidos em 2009 vários pedidos de informação e reclamação sobre o Crédito Habitação para pessoas portadoras de deficiência e sobre as suas condições.

As pessoas portadoras de deficiência com um grau de incapacidade superior a 60% têm acesso a crédito para aquisição ou construção de habitação própria nas mesmas condições estabelecidas para os trabalhadores das instituições de crédito, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 43/76, de 20 de Janeiro e no Decreto-Lei n.º 230/80, de 16 de Julho. Das referidas condições que estão previstas na Secção V do ACTV em vigor para o sector bancário, destaca-se:

- Taxa de Juro: 65% da taxa de referência do Banco Central Europeu;
- Montante Máximo de Financiamento: 178.640 € (para 2009);
- Prazo: Máximo de 35 anos (até perfazerem 65 anos de idade).

No entanto, subsistem algumas lacunas que consideramos importante colmatar:

- Finalidade: O regime de crédito para pessoas portadoras de deficiência só pode ter como finalidade a aquisição ou construção de habitação própria, ficando, desde modo excluídas finalidades como a ampliação de habitação própria, ou a beneficiação de habitação própria, sendo que esta última até poderá resultar da necessidade de obras destinadas à melhoria de acessos, ou a proporcionar maior operacionalidade em função da respectiva incapacidade.

- Prazo: O prazo máximo dos empréstimos à habitação no regime do crédito a pessoas portadoras de deficiência é de 35 anos, ou até o mutuário perfazer 65 anos, conforme condição estabelecida para o crédito habitação para os empregados das Instituições de Crédito. Tendo em conta que no regime geral e no regime de crédito bonificado já se encontra previsto um prazo máximo de 50 anos (ou até o mutuário perfazer 80 anos), deverá ser tido em consideração o alargamento daquele prazo máximo em conformidade.

Deste modo, já em Janeiro de 2010 foi remetida à Secretaria de Estado do Tesouro e das Finanças (com conhecimento para a Secretaria de Estado e da Reabilitação) uma recomendação de alteração legislativa nesta matéria.

III.3 – Promoção de Literacia Financeira

A eficiência do mercado financeiro só pode ser obtida se todos os intervenientes tiverem conhecimento e forem capazes de identificar os riscos e diversas componentes dos produtos e serviços bancários, bem como antecipar e percepcionar diferentes cenários no caso de alteração daquelas componentes.

Em alguns dos ofícios remetidos, sempre que se percepcionou que o requerente não estaria integralmente conhecedor do produto e/ou serviço, foi dada uma breve informação/esclarecimento sobre o mesmo.

Com a dinamização do site do Mediador do Crédito, no Portal do Cliente Bancário irão ser introduzidos conteúdos que permitirão esclarecer os interessados sobre alguns produtos, serviços e figuras jurídicas em termos creditícios

Os conteúdos também terão recomendações de actuação bem como exemplos de alguns dos erros mais comuns que se deverão evitar nas relações de crédito.

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mês de Setembro de 2009 marcou o arranque da Actividade do Mediador do Crédito, cuja consolidação se iniciou apenas no último trimestre de 2009.

Do entendimento com os vários *players* do sector financeiro ficaram delineadas estratégias de actuação e de concertação de esforços com o intuito de juntamente com o Mediador do Crédito serem fomentadas melhores condições de acesso ao crédito.

O grau de sucesso (total ou parcial) obtido, para os primeiros meses de actividade, considera-se positivo, sendo que será um dos objectivos do Mediador do Crédito incrementá-lo gradualmente.

Situações existem, porém, que pela sua estrutura, limitam à partida maior eficácia de actuação do Mediador do Crédito, como por exemplo:

- Recusa de Seguro – O acesso ao crédito, nomeadamente ao crédito habitação, está condicionado pela emissão de seguro. Quando esta não ocorre não é possível aos proponentes acederem ao crédito;

- Consolidação de Créditos – Os requerentes têm solicitado intervenção do Mediador do Crédito para obter Consolidação de Créditos, consumando num só, os vários créditos mutuados pelas diversas instituições, com a intenção de obterem redução do encargo mensal com o serviço da dívida. Não obstante, é do interesse das próprias Instituições de Crédito, salvo raras excepções, a não agregação, numa só pessoa (individual ou colectiva), do total do crédito mutuado. Nestas situações, o Mediador do Crédito procede à renegociação individual de cada crédito;

- Não pagamento de prestações por aguardar por decisão do Banco quanto à alteração de Empréstimo – O Mediador de Crédito tem recebido exposições nas quais os requerentes informam que deixaram de cumprir com o serviço da dívida dado que estão aguardar por uma decisão favorável da Instituição ou de outra que,

em caso de atribuição de crédito terão uma redução da prestação. Contudo, este não pagamento leva à comunicação de incumprimento à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, gorando-se à partida qualquer possibilidade de sucesso de acesso ao crédito.

O ano de 2010 corresponderá ao primeiro ano completo de Actividade do Mediador do Crédito. Admite-se que a instabilidade e a turbulência nos Mercados Financeiros vivida no final de 2008 e início de 2009 se dissipem e das várias interligações dos agentes económicos seja restaurada a confiança, permitindo melhorar as condições de acesso ao crédito e, deste modo, fomentar o desempenho da economia.

Assim, tendo em conta os dois primeiros meses de 2010 e a expectável utilização do *site* do Mediador do Crédito como forma de transmissão de exposições, reclamações e pedidos de mediação, são esperados para 2010, a entrada de 400 a 600 processos.