



MEDIADOR DO CRÉDITO

2010

Mediador do Crédito

Relatório de Actividade de 2010

PRINCIPAIS INDICADORES

Processos em 2010: 178

Actividade Global

Processos: 303

Mediações: 112

Com sucesso: 54%

Mediador do Crédito

Relatório de Actividade de 2010

Lisboa, 2011

www.mediadordocredito.pt

TÍTULO

Mediador do Crédito – Relatório de Actividade de 2010

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

MORADA

Rua do Crucifixo n.º 7, 2.º

1100-182 LISBOA

www.mediadordocredito.pt

Março, 2011

www.mediadordocredito.pt



ÍNDICE GERAL

1	NOTA INTRODUTÓRIA	6
2	O MEDIADOR DO CRÉDITO.....	10
3	ACTIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO CONTEXTO ACTUAL	13
4	ACTIVIDADE DESENVOLVIDA.....	18
4.1	RECOMENDAÇÕES DE ALTERAÇÃO LEGISLATIVA.....	18
4.2	LITERACIA EM MATÉRIA DE CRÉDITO	20
4.3	PROCESSOS	21
4.3.1	FLUXO DE PROCEDIMENTOS	21
4.3.2	CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS PROCESSOS	23
4.3.2.1	PROCESSOS ENTRADOS.....	23
4.3.2.2	OFÍCIOS REMETIDOS	26
4.3.2.3	ESTADO DOS PROCESSOS	27
4.3.3	PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO	32
4.3.3.1	PEDIDO DE INFORMAÇÃO/ESCLARECIMENTO	32
4.3.3.2	MEDIAÇÃO	33
4.3.4	PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO	42
4.3.4.1	PROCESSOS ENVIADOS PARA OUTRAS ENTIDADES	43
4.3.4.2	PROCESSOS ARQUIVADOS	43
4.3.5	ANÁLISE SOBRE ALGUNS PROCESSOS INSTAURADOS	45
4.4	REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES.....	50
5	OUTROS DESTAQUES	52
5.1	SITE WWW.MEDIADORDOCREITO.PT	52
5.2	GUIA PRÁTICO – MEDIADOR DO CRÉDITO.....	54
5.3	PORTAL DO CIDADÃO E PORTAL DA EMPRESA	54
5.4	ANÁLISE DO PROJECTO DE DECRETO-LEI APRESENTADO PELA SEFIN RELATIVO AOS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS	56
5.5	2ª CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA UA/CGD.....	56
5.6	AUDIÇÃO PÚBLICA SOBRE REGULAÇÃO DA CONCORRÊNCIA E DEFESA DO CONSUMIDOR	57
5.7	ENTREVISTA CONCEDIDA À ANTENA 1	57
5.8	ENTREVISTA CONCEDIDA AO JORNAL DE NOTÍCIAS	57
5.9	RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DE 2009	58
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	60



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – MÉDIA ANUAL DAS TAXAS DE RENDIBILIDADE DAS OBRIGAÇÕES DO TESOIRO COM MATURIDADE DE 10 ANOS	14
GRÁFICO 2 – EVOLUÇÃO DAS TAXAS DE JURO NAS NOVAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITAÇÃO CONCEDIDOS A PARTICULARES.....	15
GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO MENSAL DE NOVOS PROCESSOS.....	23
GRÁFICO 4 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS DURANTE O ANO DE 2010.	24
GRÁFICO 5 – EVOLUÇÃO MENSAL DOS PROCESSOS.....	25
GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO MENSAL DE OFÍCIOS REMETIDOS PELO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	26
GRÁFICO 7 – ENQUADRAMENTO GERAL DOS PROCESSOS POR COMPETÊNCIAS – 2010 (SITUAÇÃO EM 31-12-2010)	31
GRÁFICO 8 – EVOLUÇÃO MENSAL DOS PROCESSOS ENTRADOS E ACEITES PARA MEDIAÇÃO	33
GRÁFICO 9 – MEDIAÇÃO ACEITE - ASSUNTOS.....	34
GRÁFICO 10 – EVOLUÇÃO MENSAL ENTRE O NÚMERO DE PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E O NÚMERO DE MEDIAÇÕES ACEITES	35
GRÁFICO 11 – DISPERSÃO ENTRE NÚMERO DE MEDIAÇÕES E O RÁCIO ENTRE O NÚMERO DE MEDIAÇÕES E O CRÉDITO CONCEDIDO A CLIENTES (EM MIL MILHÕES DE EUROS).....	37
GRÁFICO 12 – MEDIAÇÕES ACEITES E CONCLUÍDOS POR INSTITUIÇÃO (GLOBAL)	38
GRÁFICO 13 – GRAU DE SUCESSO DAS MEDIAÇÕES DESDE O INÍCIO DE ACTIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO	39
GRÁFICO 14 – TAXA DE SUCESSO PARCIAL OU TOTAL NA MEDIAÇÃO POR INSTITUIÇÃO COM MAIS DE 3 MEDIAÇÕES (2009-2010).....	40
GRÁFICO 15 – PROCESSOS QUE NÃO SE ENQUADRAM NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO (DESDE O INÍCIO DE ACTIVIDADE).....	42
GRÁFICO 16 – MÉDIA DAS VISITAS MENSAIS NO SITE DO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	53

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS 2009-2010	27
TABELA 2 – MEDIAÇÕES 2009-2010, CRÉDITO A CLIENTES POR MIL MILHÕES DE EUROS E RÁCIO ENTRE ESTES DOIS INDICADORES.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – FLUXO DE PROCEDIMENTOS.....	22
FIGURA 2 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO SITE DO MEDIADOR DO CRÉDITO	52



CAPÍTULO 1

Nota Introdutória



1 NOTA INTRODUTÓRIA

Como a figura do Mediador do Crédito apenas foi introduzida no ordenamento jurídico português em 17 de Junho de 2009, com a publicação do Decreto-Lei nº 144/2009, 2010 foi o primeiro ano em que esta entidade funcionou de Janeiro a Dezembro.

Este ano foi essencialmente caracterizado por um esforço na divulgação da figura do Mediador do Crédito. A razão é muito simples. Os poucos meses de trabalho de 2009 foram, para nós, suficientes para concluir que o Mediador do Crédito era ainda uma entidade com pouca visibilidade, pouca divulgação e, portanto, pouco conhecida dos portugueses, assim como da maioria das instituições públicas. Esta conclusão levou-nos a ter uma atitude mais pró-activa, tendo optado por agir em duas frentes. Por um lado, vivendo na Era da Informação, considerámos que a ferramenta “internet” não podia ser descurada. Foi, portanto, com o objectivo de estarmos mais próximos dos clientes bancários, de alcançarmos vários segmentos da população e de lhes darmos a conhecer esta entidade, que nasceu o site do Mediador do Crédito: www.mediadordocredito.pt (vd. capítulo 5.1). Por outro lado, foi elaborado o “Guia Prático – Mediador do Crédito” (vd. capítulo 5.2) – disponibilizado no referido site e facultado a todos quantos nos contactam –, no qual, de forma sucinta, se alude à missão e às competências desta entidade e se dão a conhecer duas das principais actividades do Mediador do Crédito, em que se verifica a maior interacção com os clientes bancários: a mediação e a prestação de informações ou esclarecimentos.

Aproveitemos agora para fazer algumas referências ao ano de 2010 no que respeita a estas duas actividades. Recordemos, em primeiro lugar, que cabe ao Mediador do Crédito o dever de difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito – mais especificamente, os direitos e deveres dos cidadãos neste domínio –, assim como o dever de prestar os esclarecimentos e as informações que lhe sejam solicitados. A este nível verificámos que, em 2010, houve um aumento no número de pedidos de informação/esclarecimento relacionados com contratos de crédito. Também não podemos deixar de salientar que, ao abrigo da nossa responsabilidade no desenvolvimento da literacia financeira em matéria de crédito, foi elaborado e disponibilizado no nosso site um documento contendo informação sobre produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com o crédito cujo propósito é o de esclarecer e clarificar o significado de alguns termos com os quais, a maioria das vezes, nos deparamos quotidianamente (vd. capítulo 4.2). Mas a principal função desempenhada pelo Mediador do Crédito é a actividade de mediação entre os clientes bancários e as instituições de crédito ou sociedades financeiras. Para tal concorre o facto de



qualquer pessoa (singular ou colectiva) poder recorrer a esta entidade, em situações tão distintas como a obtenção de um novo crédito ou a reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes. Assim, a actividade de mediação tem-nos dado a oportunidade de renegociar as condições de cartões de crédito, consolidar vários créditos contraídos na mesma instituição de crédito ou sociedade financeira, obter o financiamento pretendido, aumentar prazos de empréstimos – e, consequentemente, diminuir o montante de prestações mensais – e negociar carências de capital. O nosso curto prazo de resposta legalmente estipulado (máximo de cinco dias úteis) – que é igual para os nossos interlocutores –, tem sido uma mais-valia, assim como o facto de cada instituição de crédito e sociedade financeira ter nomeado um representante que serve de intermediário durante a mediação, o que, por sua vez, promove a celeridade.

Consideramos ainda que se estabeleceu um salutar relacionamento e interacção entre o Mediador do Crédito e as instituições de crédito e sociedades financeiras, que se tem traduzido na apresentação de propostas e contrapropostas que, na maioria dos casos, conduzem ao resultado almejado pela mediação: o sucesso (veja-se, para o efeito, o Gráfico 14). Não é, contudo, nossa pretensão olvidar os dados que resultam do presente relatório: o grau de sucesso (total ou parcial) das mediações, no cômputo dos anos de 2009 e 2010, é de 54% (vd. Gráfico 13). Este valor não pode, contudo, deixar de ser encarado como positivo, especialmente se considerarmos algumas das razões pelas quais certos processos de mediação deixam de ser considerados como bem sucedidos (vd. capítulo 4.3.3.2). Assim, para além da situação evidente em que a mediação se conclui por se verificar a impossibilidade de produção de um acordo entre a instituição de crédito ou sociedade financeira e o cliente bancário, para que um processo deixe de configurar um sucesso basta que o cliente bancário decida não responder a uma proposta enviada pela entidade com a qual está a decorrer a mediação (aceitando-a, rejeitando-a ou apresentando uma contraproposta mais ajustada à sua situação concreta) ou decida apresentar-se à insolvência (aliás, em 2010, esta decisão teve um impacto significativo na redução da taxa de sucesso).

Existem ainda alguns dados referentes à actividade exercida pelo Mediador do Crédito que, quando comparados com os do ano de 2009, são reveladores de algumas mudanças ocorridas. Dedicar-lhes-emos, assim, de seguida algumas palavras.

Em termos percentuais, 2010 registou um aumento dos processos remetidos directamente pelos requerentes (que passaram a contactar-nos maioritariamente através de correio electrónico, enviando as suas mensagens para mediador.do.credito@bportugal.pt) e pela Secretaria de Estado do Tesouro e Finanças, tendo-se mantido inalterado o envio de processos pelo Banco de Portugal. Porém, a Direcção-Geral do Consumidor e a DECO, que em 2009



encaminharam processos para o Mediador do Crédito, deixaram de ser uma fonte de proveniência de processos em 2010 (vd. Gráfico 4).

Outra mudança que merece ser objecto de reflexão é a do número de mediações aceites por processo de mediação (vd. Gráfico 10). Em 2009, registou-se uma coincidência quase total entre o número de processos de mediação e o número de mediações aceites, facto que deixou de se verificar no ano seguinte. Em 2010, para cada processo de mediação passou, por norma, a ser aceite mais do que uma mediação (com várias instituições de crédito ou sociedades financeiras). Esta mudança resultou da alteração que se verificou ao nível dos assuntos sobre os quais recaiu a mediação (vd. Gráfico 9): houve uma diminuição do número de processos de mediação relacionados com o crédito habitação e um aumento de processos de mediação referentes a consolidação e reestruturação de créditos. Ora, a maioria dos processos enquadráveis neste último grupo continha vários pedidos de reestruturação de créditos – normalmente contraídos junto de instituições de crédito ou sociedades financeiras distintas –, o que gerou a necessidade de negociar com cada entidade credora e, portanto, de aceitar a mediação com cada uma. Consequentemente, em 2010, o número de mediações aceites excedeu o número de processos de mediação.

Para finalizar, refira-se que, não obstante a existência de algumas barreiras com as quais nos deparámos ao longo do percurso, consideramos que cumprimos os objectivos a que nos propusemos. Assim, apesar do contexto económico-financeiro pouco auspicioso que atravessamos, encaramos o ano de 2011 com uma atitude positiva, com alguns projectos já delineados e com a expectativa de cumprir, cada vez mais e melhor, a missão da qual fomos incumbidos.

Lisboa, Março de 2011

O Mediador do Crédito

João José Amaral Tomaz



CAPÍTULO 2

O Mediador do Crédito



2 O MEDIADOR DO CRÉDITO

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, não só a estabilização dos mercados financeiros, mas também o restabelecimento das condições normais de acesso ao crédito, visando assegurar que as ajudas fornecidas ao sistema financeiro facilitariam a concessão de crédito.

Em Portugal, o Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de Junho, introduziu no ordenamento jurídico a figura do Mediador do Crédito, cargo para o qual foi nomeado João José Amaral Tomaz, por Resolução nº 15-A/2009, do Conselho de Ministros.

A actividade do Mediador do Crédito visa a defesa e a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades em relações de crédito, com vista a contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro. Esta é a sua missão.

São múltiplas as competências atribuídas ao Mediador do Crédito. Estas passam por colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão de crédito, emitir pareceres ou dirigir recomendações sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua actividade e ainda assinalar deficiências de legislação, emitindo recomendações para a sua alteração ou revogação, ou sugestões para elaboração de nova legislação.

Outra das responsabilidades desta entidade prende-se com a promoção da literacia financeira em matéria de crédito. Considera-se que, para que o acesso aos serviços financeiros seja uma realidade acessível a todos os cidadãos, é necessário que toda a informação prestada aos clientes bancários seja o mais esclarecedora e o mais compatível possível com o nível de conhecimentos desses clientes. É, assim, dever do Mediador do Crédito difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, assim como prestar os esclarecimentos e as informações que lhe forem solicitados.

Ao Mediador do Crédito cabe ainda a tarefa de coordenar a actividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito para melhorar o acesso ao crédito. A mediação pretende apresentar-se como uma alternativa viável na resolução de litígios nas relações de crédito, num momento em que se tenham esgotado todas as hipóteses de entendimento entre os clientes bancários e as instituições de crédito ou sociedades financeiras. A actividade



de mediação pretende fomentar a comunicação entre as partes e pode recair sobre assuntos como a obtenção de um novo crédito ou a reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes.

No que respeita aos recursos humanos, não se registaram, nesta entidade, alterações em relação ao ano de 2009. Em 31 de Dezembro de 2010, esta entidade continuava a ser composta pelo Mediador do Crédito, por dois membros do Conselho e por mais quatro elementos, dois responsáveis pelo apoio técnico e dois responsáveis pelo apoio administrativo. À data da elaboração deste relatório, a equipa supra descrita é apenas composta por seis elementos, em virtude de uma das responsáveis pelo apoio administrativo ter passado à situação de reforma.

O Mediador do Crédito continua a funcionar na Rua do Crucifixo, nº 7, 2º, 1100-182 Lisboa.

Endereço de correio electrónico: mediador.do.credito@bportugal.pt

Telefone: +351 213 233 416

Fax: +351 213 233 491



CAPÍTULO 3

Actividade do Mediador do Crédito no Contexto Actual



3 ACTIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO CONTEXTO ACTUAL

Tempos houve – cerca de uma década – em que a aplicação de taxas de juro reduzidas aos contratos de crédito criou a expectativa que esta situação se iria prolongar no tempo. A fim de compensar os *spreads* reduzidos que eram praticados, as instituições de crédito encetaram uma estratégia de volume. Esta necessidade de concessão de crédito (a dita estratégia de volume) aliada às restrições e à regulamentação da actividade que, aos poucos, foi sendo imposta às instituições de crédito levou à criação e utilização de instrumentos financeiros que lhes permitiam transmitir os créditos concedidos a sociedades-veículo (*special purpose vehicle*), com vista à emissão subsequente de títulos transaccionáveis (valores mobiliários), garantidos pelos créditos cedidos, que seriam adquiridos por um número cada vez maior de investidores (pessoas singulares, empresas e outras entidades).

Acontece que muitos desses títulos transaccionáveis tinham ligação a créditos de risco elevado e o incumprimento que se gerou no pagamento nesses créditos desencadeou, por sua vez, o incumprimento no pagamento da remuneração devida aos investidores. Instalou-se, assim, uma grande desconfiança no mercado. As próprias instituições de crédito mostraram-se reticentes na concessão de crédito entre si, por desconhecerem quais aquelas que detinham, na sua carteira, os títulos acima referidos.

Estas foram, em traços gerais, as causas e as consequências da crise financeira internacional de 2007, a denominada crise do *subprime*.

Em face deste cenário, assistiu-se, em diversos países, à tomada de várias medidas – as medidas anti-crise – que, a curto prazo, tiveram um impacte positivo, tendo-se verificado, durante o ano de 2009, que a espiral de efeitos negativos se interrompeu e que a tensão nos mercados financeiros desanuviou. Não obstante, estas medidas envolveram custos acrescidos para os Estados que as adoptaram, custos esses que, aliados à diminuição registada na actividade económica – em consequência da crise –, determinaram a deterioração das finanças públicas.

Para suportar esse *deficit* recorreu-se à emissão de dívida. Contudo, em 2010, os mercados financeiros, passaram a questionar a capacidade de alguns Estados cumprirem com os compromissos assumidos e essa desconfiança provocou uma nova instabilidade nos



mercados, verificando-se uma grande disparidade na avaliação do risco soberano entre países europeus.

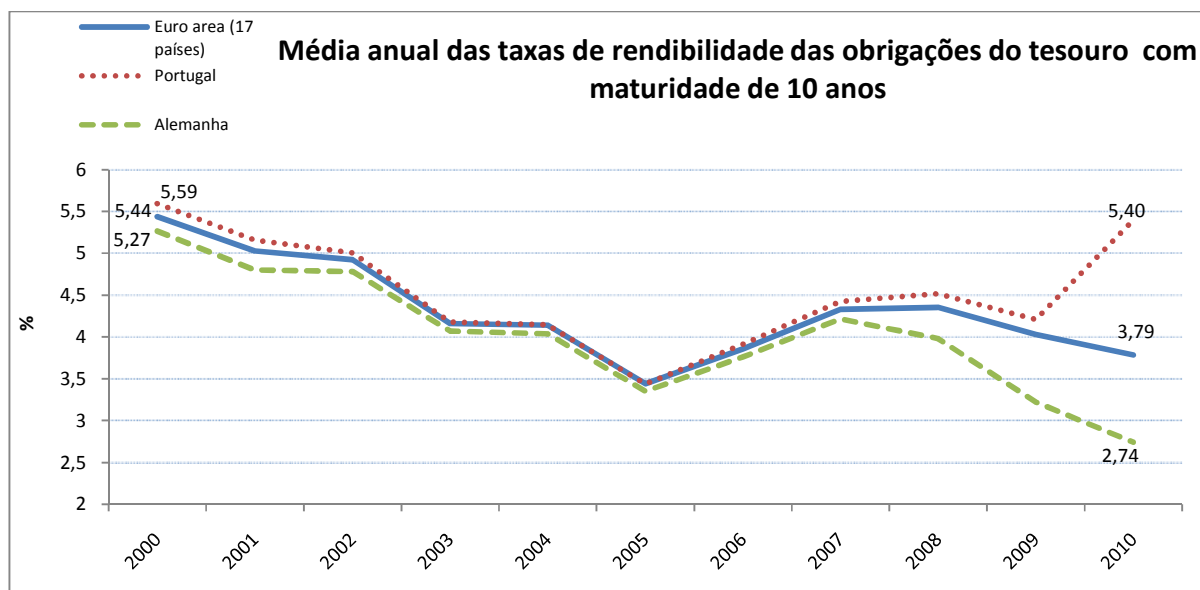


GRÁFICO 1 – MÉDIA ANUAL DAS TAXAS DE RENDIBILIDADE DAS OBRIGAÇÕES DO TESOURO COM MATURIDADE DE 10 ANOS
 FONTE: OECD.STAT, OCDE

A diferença do prémio de risco da dívida soberana entre Portugal e a Alemanha aumentou significativamente. Este facto condicionou directamente a situação de liquidez dos bancos portugueses, não só em termos de custos de financiamento como também na capacidade de acesso aos mercados internacionais de dívida. Assim, as instituições de crédito passaram a ter acesso a um menor volume de crédito no mercado monetário interbancário e isso conduziu a uma maior exigência na concessão de crédito. Verificou-se, por exemplo, o alargamento da fronteira de recusa na concessão de crédito – que passou a incluir clientes com ratings que, no passado, não seriam motivo de exclusão – e verificou-se que as instituições de crédito passaram a financiar uma menor percentagem do valor de avaliação dos bens a adquirir.

Por sua vez, o encarecimento do crédito obtido pelos bancos portugueses no mercado monetário interbancário reflectiu-se no crédito por estes concedido aos cidadãos e às empresas, tornando-o mais caro. Estas dificuldades acrescidas de acesso ao crédito tiveram ainda outra consequência: muitas famílias e empresas adiaram, respectivamente, a aquisição



de bens duradouros e o investimento.

Conforme se constata no gráfico seguinte (Gráfico 2), após um máximo de 5,76% na taxa de juro nas novas operações de crédito habitação a particulares em Setembro de 2008, esta desceu sucessivamente, tendo-se fixado em 2,17% em Janeiro de 2010. A partir desta altura verificou-se uma tendência de subida (2,99% em Dezembro de 2010) devido, sobretudo, aos spreads aplicados (que têm vindo a crescer), pois as taxas de referência têm-se mantido em níveis baixos.

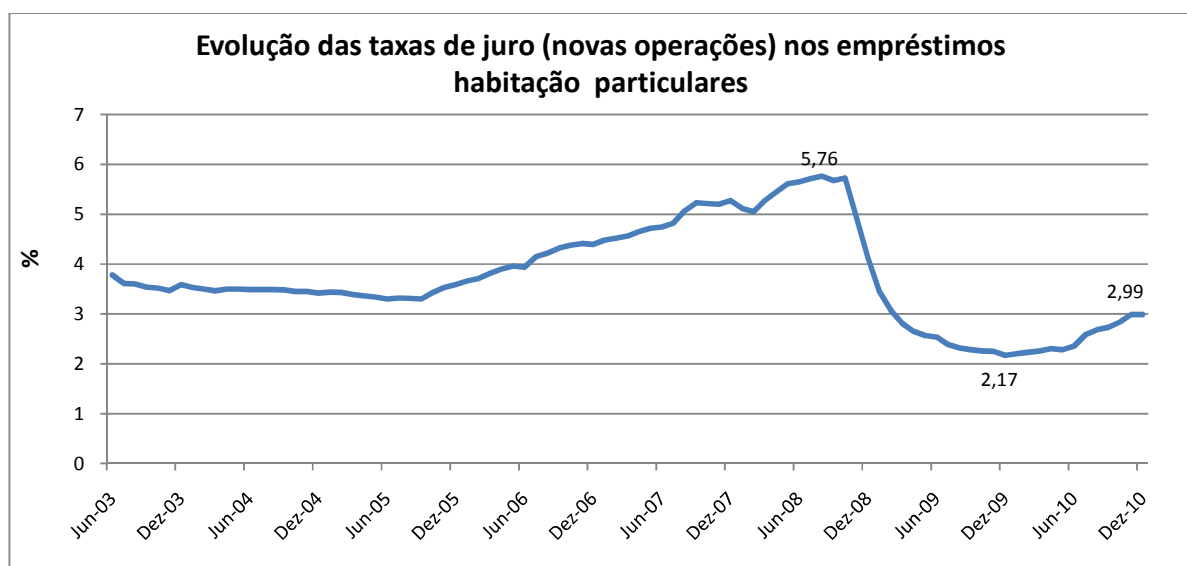


GRÁFICO 2 – EVOLUÇÃO DAS TAXAS DE JURO NAS NOVAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITAÇÃO CONCEDIDOS A PARTICULARES
 FONTE: BPSTAT – ESTATÍSTICAS ONLINE, BANCO DE PORTUGAL

Contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro no contexto actual torna-se, assim, mais exigente. Em 2010, esta entidade verificou uma alteração ao nível dos principais assuntos sobre os quais recaiu a mediação: **a reestruturação e a consolidação de créditos representaram 69,2%** (em contraposição com os 38,3% de 2009) e o crédito habitação diminuiu (de 23,4% para 15,4%), o mesmo tendo sucedido ao crédito pessoal (passou de 12,8% para 5,1%).

O aumento significativo (em termos percentuais) que se registou na recepção de pedidos de reestruturação e consolidação, aliado ao aumento do nível de exigências das instituições de



crédito no momento da negociação determinou, em parte, a **redução da taxa de sucesso da mediação** (54% em 2010¹ vs. 75% em 2009). Não podemos, contudo, olvidar outras razões que determinaram que certos processos de mediação deixassem de configurar um sucesso: o cliente bancário decidiu não responder a uma proposta enviada pela instituição de crédito ou sociedade financeira com a qual estava a decorrer a mediação ou decidiu apresentar-se à insolvência (vd. capítulo 4.3.3.2 - Mediação).

Por fim, refira-se ainda que tal como tem sido veiculado pelas várias instituições de crédito, o seu principal objectivo para os próximos exercícios será o de reforçar os fundos próprios com activos de qualidade, atendendo às novas regras de Basileia III. Neste contexto, será de esperar, da parte daquelas, uma menor disponibilização de crédito aos particulares e às empresas, assim como o agravamento das condições de acesso ao crédito, nomeadamente, através do aumento do spread.

¹ Este valor tem em consideração o cômputo do ano de 2009 e 2010.



CAPÍTULO 4

Actividade Desenvolvida



4 ACTIVIDADE DESENVOLVIDA

4.1 RECOMENDAÇÕES DE ALTERAÇÃO LEGISLATIVA

No ano de 2009 foram recebidos vários pedidos de informação e reclamação relativos a condições de acesso ao crédito habitação por parte de pessoas portadoras de deficiência.

As pessoas portadoras de deficiência com um grau de incapacidade igual ou superior a 60% têm acesso a crédito para aquisição ou construção de habitação própria nas mesmas condições que foram 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 se encontram previstas na Secção V do ACTV em vigor para o Sector Bancário, destacam-se as seguintes:

- Taxa de juro: 65% da taxa mínima de proposta aplicável às operações principais de refinanciamento do Banco Central Europeu (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, foram constatadas algumas lacunas que considerámos importante colmatar, nomeadamente no que concerne à:

- **Finalidade dos empréstimos:** Este regime de crédito só pode ter como finalidade a aquisição ou a construção de habitação própria, ficando desde modo excluída a finalidade de ampliação ou beneficiação de habitação própria (com a agravante que esta última pode resultar da necessidade de realização de obras destinadas à melhoria de acessos ou da necessidade de adaptar o imóvel à natureza da incapacidade).
- **Prazo do empréstimo:** Neste regime de crédito, o prazo máximo é de 35 anos (ou até o mutuário perfazer 65 anos). Contudo, no regime geral de crédito e no regime de crédito bonificado o prazo máximo é de 50 anos (ou até o mutuário perfazer 80 anos). Este facto



deverá ser tido em consideração para o alargamento e equiparação do prazo máximo no crédito a habitação para pessoas portadoras de deficiência.

Face ao exposto, foi efectuada uma recomendação de alteração legislativa nesta matéria, recomendação essa que, em Janeiro de 2010, foi remetida à Secretaria de Estado do Tesouro e Finanças, com conhecimento para a Secretaria de Estado e da Reabilitação.



4.2 LITERACIA EM MATÉRIA DE CRÉDITO

Considera-se que a eficiência do mercado financeiro só pode ser conseguida se todos os seus intervenientes tiverem conhecimento dos produtos e serviços bancários, forem capazes de identificar os seus componentes e os seus riscos e bem como antecipar e definir cenários alternativos em caso de modificação das circunstâncias.

Uma das competências do Mediador de Crédito – prevista no artigo 4.º do Decreto-Lei 144/2009, de 17 de Junho – é a promoção da literacia financeira em matéria de crédito, devendo este fomentar o conhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos e prestar os esclarecimentos e informações que lhe sejam solicitados neste domínio.

Esta foi uma das razões pela qual esta entidade decidiu elaborar um documento com informação referente a produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com o crédito. Esse documento, que foi concluído em Junho de 2010, visa elucidar os seus leitores acerca do significado de alguns termos que, directa ou indirectamente, se relacionam com o crédito. Assim, nele é possível encontrar, por exemplo, os conceitos de fiador e avalista – bem como as semelhanças e diferenças entre eles –, amortização antecipada – com indicação das suas implicações recorrendo a um exemplo prático –, TAER (taxa anual efectiva revista), TAEG (taxa anual de encargos efectiva global), TAN (taxa anual nominal bruta), assim como algumas considerações sobre consolidação e reestruturação de créditos. Esclareça-se, contudo, que não foi nossa intenção proceder a uma análise exaustiva sobre os termos que constam neste documento, nem substituir o aconselhamento financeiro ou jurídico que eventualmente seja necessário e que os interessados podem solicitar às entidades competentes.

Refira-se ainda que, em Setembro de 2010, por sugestão do nosso interlocutor do Banco Santander Totta, S.A., foi adicionado ao documento, mais especificamente, à entrada “*Moratória no crédito habitação para desempregados*” uma hiperligação que remete para as *FAQ’s* (respostas a perguntas frequentes) elaboradas pela Direcção-Geral do Tesouro e Finanças.

Desde que foi concluído, este documento encontra-se disponível para *download* no *site* do Mediador do Crédito (www.mediadordocredito.pt) e, de todos os documentos existentes no *site*, é aquele que apresenta mais visualizações/*downloads* (63%). Tal facto é revelador do cada vez maior interesse e preocupação dos consumidores em compreenderem os instrumentos financeiros que utilizam e que se encontram à sua disposição, bem como em entenderem o significado de termos que passaram a ser comumente usados no dia-a-dia.



4.3 PROCESSOS

4.3.1 FLUXO DE PROCEDIMENTOS

O Mediador do Crédito pode ser contactado telefonicamente, através de correio, fax ou correio electrónico. Para cada carta, mensagem de correio electrónico e fax recepcionado nesta entidade é atribuído um número de entrada. Será ainda aberto um processo, com atribuição de um número respectivo, caso se trate do primeiro contacto do cliente bancário – que passará a ser designado de requerente – com esta entidade. Este será depois analisado a fim de se averiguar se a questão que lhe subjaz pode ser objecto de intervenção por parte do Mediador do Crédito, isto é, se é enquadrável nas competências que lhe foram legalmente atribuídas. Após esta análise preliminar, o Mediador do Crédito comunica ao requerente, no prazo máximo de cinco dias úteis, a sua decisão de aceitação ou de indeferimento liminar do pedido ou então solicita informações complementares que se afigurem necessárias à avaliação do processo.

Se o processo for considerado enquadrável nas competências desta entidade estaremos perante um pedido de informação/esclarecimento ou um pedido de mediação. Para que o Mediador do Crédito possa intervir nesta última hipótese é necessário que o requerente se identifique, descreva a sua pretensão, os respectivos fundamentos e a entidade ou entidades visadas. Uma vez que mediação implica a existência de duas partes com posições antagónicas é ainda necessário que entre o cliente bancário e a instituição de crédito ou sociedade financeira tenha já existido um primeiro contacto e/ou negociação relativamente a determinado produto ou situação creditícia (obtenção de um novo crédito ou reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes) e que a decisão da instituição de crédito ou sociedade financeira não satisfaça as pretensões do cliente bancário.

Em caso de aceitação do pedido de mediação, o processo é enviado, de imediato, às instituições de crédito ou sociedades financeiras visadas pelo requerente. Aquelas procedem à reanálise do pedido formulado por este e transmitem ao Mediador do Crédito a sua decisão de confirmação ou revisão da decisão anterior. O Mediador do Crédito contacta, então, o requerente para o informar da evolução do processo, caso em que:

- a. O processo de mediação termina, se a instituição de crédito ou sociedade financeira aceitar rever a sua decisão e o requerente manifestar a sua concordância;
- b. O processo de mediação prossegue em caso contrário, concluindo-se quando o Mediador



do Crédito verifique fundamentamente a impossibilidade da produção de um acordo entre o requerente e a instituição de crédito ou sociedade financeira.

O esquema infra demonstra o já descrito fluxo de procedimentos implementado nesta entidade e permite visualizar as várias fases que um processo pode atravessar desde o momento em que é recepcionado.

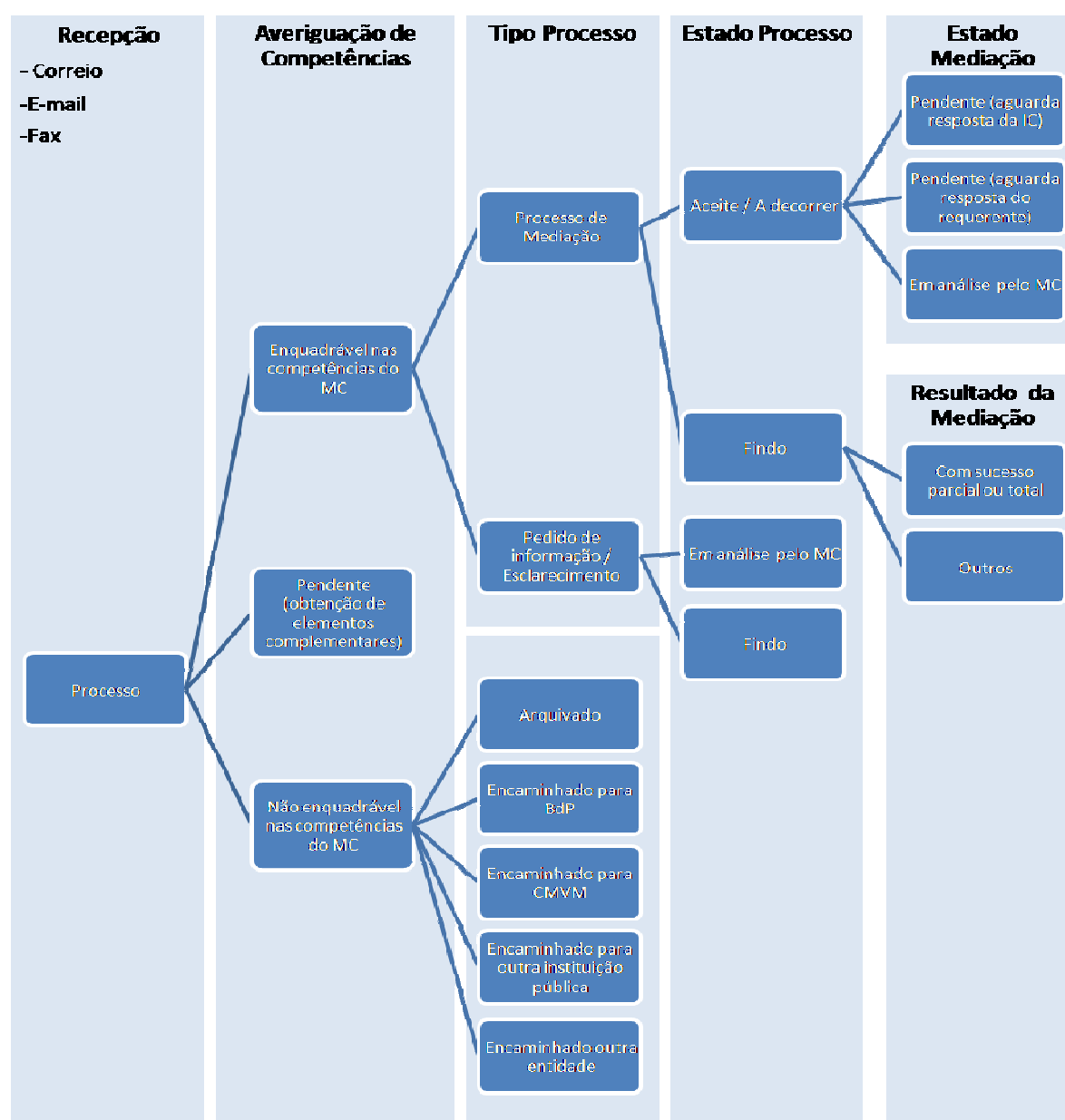


FIGURA 1 – FLUXO DE PROCEDIMENTOS



4.3.2 CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS PROCESSOS

Nota prévia:

Conforme mencionado, o Mediador do Crédito apenas iniciou funções em Agosto de 2009. Assim sendo, o **exercício de 2009** corresponde apenas a **cinco meses de actividade** e não é integralmente comparável com os doze meses de actividade do exercício de 2010.

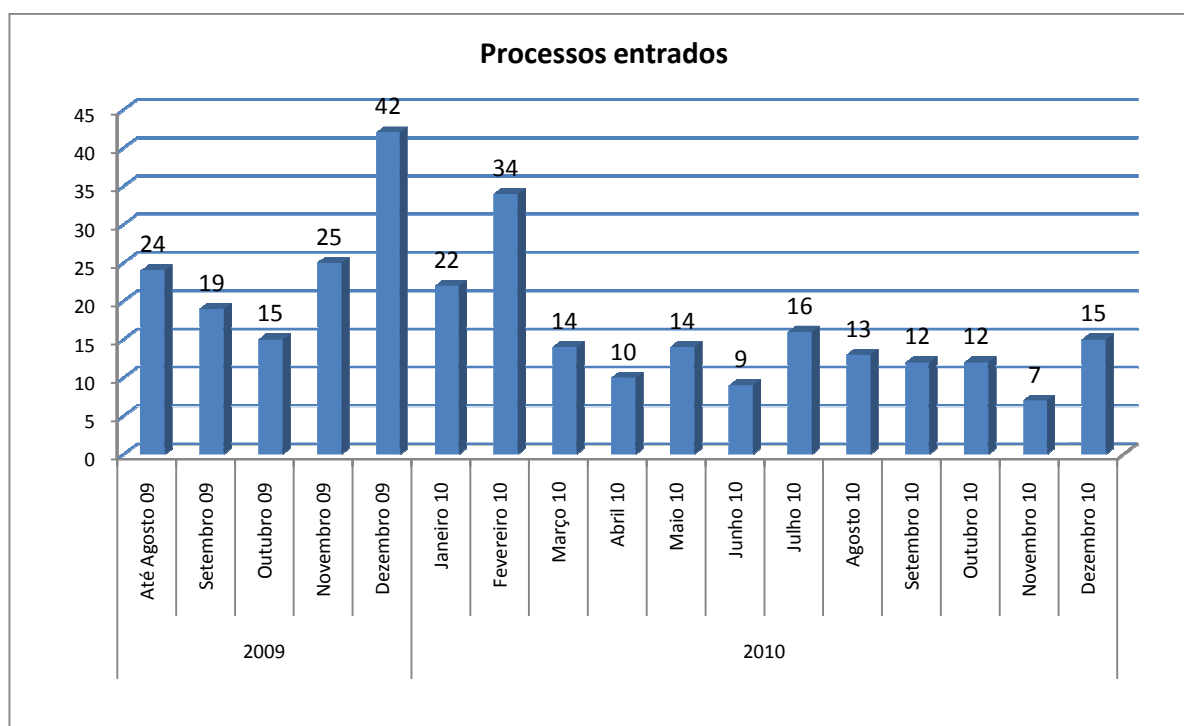


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO MENSAL DE NOVOS PROCESSOS

Desde o início de actividade do Mediador do Crédito foram recepcionados 303 processos, 178 dos quais no decurso do ano de 2010.

A **média mensal** de entrada de novos processos em 2010 foi **15**.

Em termos trimestrais, o número de novos processos que deram entrada no Mediador do Crédito foi o seguinte:

1.º Trimestre: 23;



2.º Trimestre: 11;

3.º Trimestre: 14;

4.º Trimestre: 11.

O relativo desconhecimento desta entidade e das respectivas funções – apesar do esforço de divulgação efectuado através do Portal do Cidadão, do *site* do Mediador do Crédito e do Guia Prático - Mediador do Crédito –, assim como a aparente resignação dos clientes bancários quando confrontados com o agravamento das condições exigidas pelas instituições de crédito e sociedades financeiras no momento de acesso ao crédito, são alguns dos factores que justificam a reduzida entrada de novos processos.

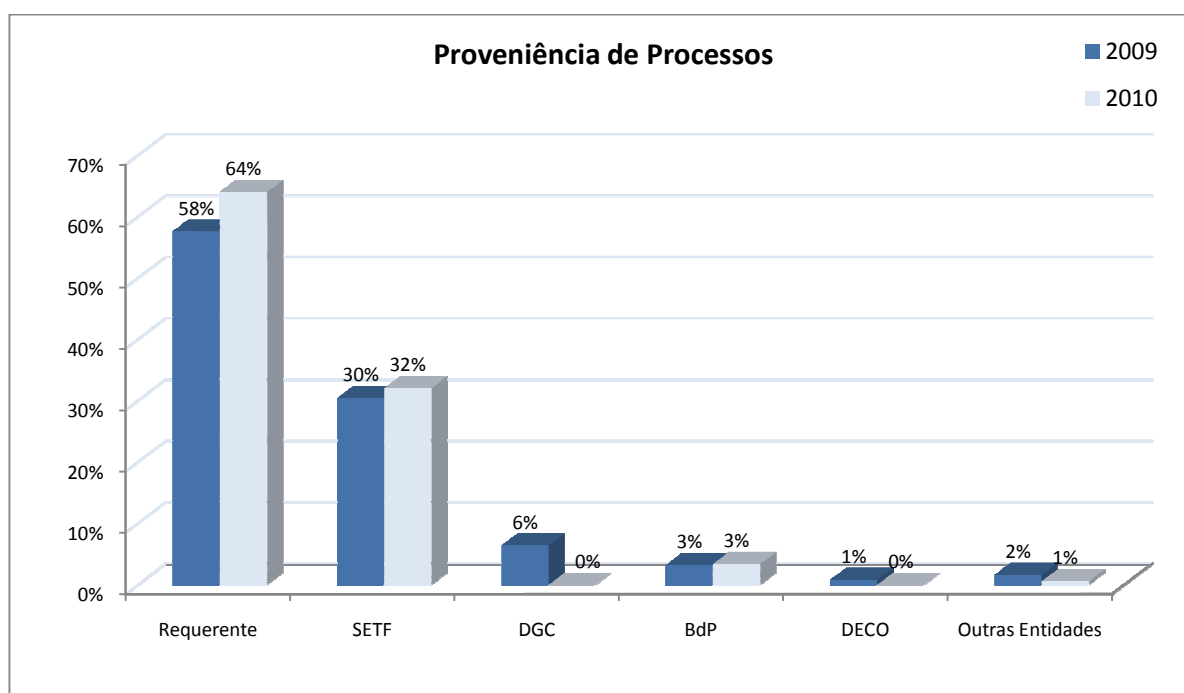


GRÁFICO 4 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS DURANTE O ANO DE 2010.

No Gráfico 4 verificamos que, em 2010, 64% dos processos foram remetidos directamente pelos requerentes (vs. 58% em 2009) e 32% pela Secretaria de Estado do Tesouro e Finanças (SETF). A este acréscimo de envio de processos pelos requerentes e pela SETF correspondeu uma redução do envio de processos por parte da Direcção-Geral do Consumidor (DGC): em



2009, esta era a terceira principal fonte de proveniência de processos (6%) e, em 2010, deixou simplesmente de ser uma fonte. Esta tendência foi acompanhada pela DECO, pois apesar de, em 2009, esta ter encaminhado processos para o Mediador do Crédito, em 2010, tal deixou de acontecer, não tendo, portanto, sido recepcionado nenhum processo proveniente desta entidade. Quanto ao Banco de Portugal (BdP), verificou-se o reencaminhamento de apenas 6 processos durante o ano de 2010, mantendo-se, assim, ao mesmo nível do ano transacto.

Refira-se ainda que, em 87,6% dos processos recepcionados em 2010 o cliente bancário era uma pessoa singular e, em 12,4% dos processos era uma pessoa colectiva.

O gráfico seguinte (Gráfico 5) permite-nos observar a evolução mensal dos processos.

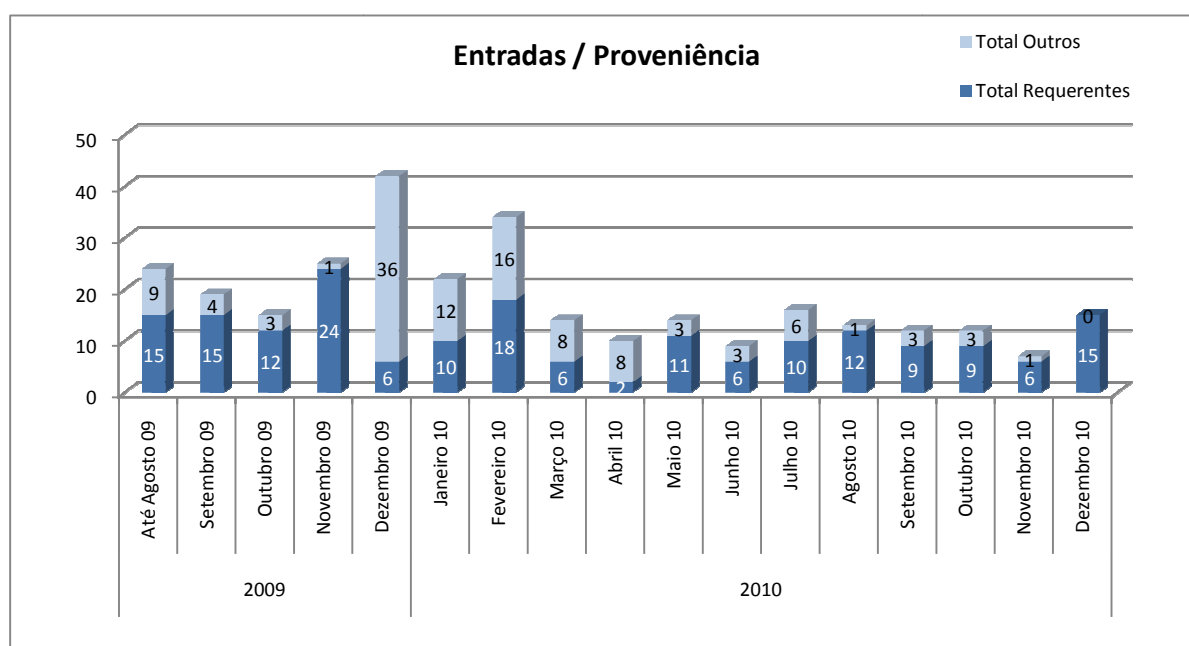


GRÁFICO 5 – EVOLUÇÃO MENSAL DOS PROCESSOS.

Em termos percentuais, nos primeiros sete meses de 2010 registou-se uma redução de processos provenientes dos requerentes, visto que estes corresponderam a 53% dos processos recepcionados no Mediador do Crédito. Todavia, nos meses subsequentes esta situação alterou-se e, no cômputo final, a percentagem dos processos remetidos directamente pelo requerente fixou-se acima daquela que se verificou em 2009.



4.3.2.2 Ofícios remetidos

O número de ofícios enviados por processo varia em função do seu grau de complexidade, do número de mediações aceites e do nível de entendimento entre as partes.

O gráfico que se segue (Gráfico 6) revela a evolução mensal dos ofícios remetidos pelo Mediador do Crédito.

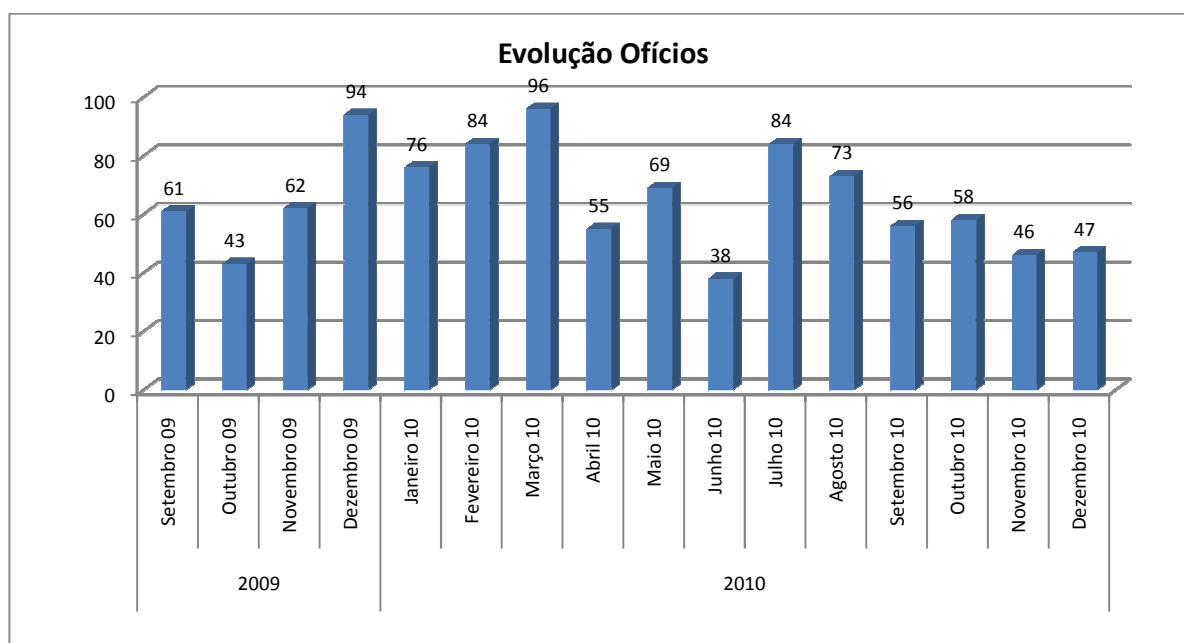


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO MENSAL DE OFÍCIOS REMETIDOS PELO MEDIADOR DO CRÉDITO

Os 178 novos processos recepcionados em 2010 deram origem a 782 ofícios (vs. 260 em 2009). Desde o início de actividade do Mediador do Crédito foram enviados, em média, 3,4 ofícios por processo.



4.3.2.3 Estado dos processos

Situação dos processos no final do ano em que deram entrada	2009	2010
Pendente - Análise	3	1
Pendente - Outros	15	7

Enquadrável nas competências do Mediador do Crédito		
Mediação - Pendentes	24	13
Mediação - Findos	16	26
Pedido de informação / Esclarecimentos	6	16
Arquivados	4	32

Não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito		
Enviados para outras entidades	26	43
Arquivados	31	41

Total **125** **179**

Situação em 31-12-2010 dos processos instaurados em	2009	2010	Total
Pendente - Análise	0	1	1
Pendente - Outros	0	7	7
Enquadrável nas competências do Mediador do Crédito			
Mediação - Pendentes	2	13	15
Mediação - Findos	45	26	71
Pedido de informação / esclarecimento	5	16	21
Arquivados	9	32	41
Não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito			
Enviados para outras entidades	29	43	72
Arquivados	35	41	76
Total	125	179	304

TABELA 1 – CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS 2009-2010



Relativamente à tabela anterior (Tabela 1), importa destacar o seguinte:

A) Temos vindo a referir que, em 2010 foram recepcionados 178 processos. Contudo, se observarmos, nos dois quadros, as colunas relativas ao ano de 2010, verificamos que o valor obtido é diferente (179 e, consequentemente, no segundo quadro, o total indica 304 em vez de 303). Tal deve-se ao seguinte facto: em 2010, um dos processos foi classificado como não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito e foi enviado para a entidade considerada competente (no caso, o Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal). Todavia, posteriormente, devido ao envio de informações complementares, o processo de mediação – que dizia respeito a um assunto distinto – foi aceite. Assim, o mesmo processo foi incluído na rubrica “*Enviados para outras entidades*” e na rubrica “*Mediação – Findos*”, gerando assim, um total de 179 processos em 2010.

B) Pendente - Análise

No final de Dezembro de 2010, apenas um processo se encontrava pendente da análise de determinação da competência do Mediador do Crédito.

C) Pendente - Outros

Nesta rubrica incluem-se os processos que já foram objecto de análise preliminar pelo Mediador do Crédito e nos quais se aguarda o envio de informações complementares. Estas informações foram solicitadas aos requerentes por se considerarem necessárias à avaliação do processo e à sua definição como enquadráveis ou não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

Em 31-12-2010, sete processos encontravam-se nesta situação.

D) Mediação

Até 31-12-2009 foram aceites 40 processos para mediação. Em 2010 foram ainda aceites para mediação 7 processos que tinham entrado em 2009, (mas que no final deste ano se



encontravam pendentes da análise de determinação da competência do Mediador do Crédito). Assim sendo, em 2009 contabilizaram-se 47 processos de mediação (*“Mediação – Pendentes”* + *“Mediação – Findos”*).

Em 2010 foram ainda concluídos 29 processos de mediação que, apesar de recepcionados em 2009, tinham transitado para o ano seguinte. Dos 47 processos aceites para mediação em 2009, 45 já foram concluídos e 2 encontravam-se ainda pendentes em 31.12.2010. Um destes processos foi entretanto concluído em Janeiro de 2011.

Em termos acumulados, até 31-12-2010 foram **concluídos 71 processos de mediação**, com a seguinte repartição anual:

- Ano de 2009: 16 processos (até 31-12-2009);
- Ano de 2010: 55 processos, dos quais 29 recepcionados em 2009 e 26 em 2010.

E) Pedido de informação / esclarecimento

Os 16 pedidos de informação/esclarecimento recepcionados em 2010 recaíram sobre questões como os FIIAH (Fundos de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional), a linha de crédito extraordinária destinada à protecção da habitação própria permanente em situação de desemprego (comumente designada por moratória no crédito habitação para desempregados) e a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, entre outras.

F) Enquadrável nas competências do Mediador do Crédito - Arquivados

Inclui os processos definidos como enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito mas que foram arquivados porque a mediação estava condicionada à obtenção de informações complementares e estas informações, apesar de terem sido solicitadas ao requerente, nunca foram obtidas.

Foram enquadrados nesta rubrica 41 processos (9 recepcionados em 2009 e 32 em 2010).



G) *Não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito – Enviados para outras entidades*

Nesta rubrica incluem-se os processos que, depois de serem objecto de análise preliminar, são remetidos pelo Mediador de Crédito para as entidades competentes (Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Instituto de Seguros de Portugal, entre outras).

Dos 84 processos que, em 2010, foram considerados como não enquadráveis na competência do Mediador do Crédito, 43 foram reencaminhados para as entidades consideradas competentes (vd. capítulo 4.3.4.1 – Processos enviados para outras entidades).

H) *Não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito – Arquivados*

Inclui os processos cujos assuntos não se enquadram nas competências do Mediador de Crédito. Refira-se, a título de exemplo, alguns desses assuntos: pedidos de financiamento ao Mediador do Crédito, alteração de informação constante da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, cancelamento de penhoras (vd. capítulo 4.3.4.2 – Processos arquivados).

Conforme o esquema do fluxo de procedimentos (Figura 1), os processos recepcionados nesta entidade são, inicialmente, classificados em uma de três categorias:

- **Enquadrável nas competências do Mediador do Crédito:** processos cujos factos ou pretensões invocados são susceptíveis de serem enquadrados nas competências do Mediador do Crédito previstas no artigo 4º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de Junho, e nos quais este pode intervir;
- **Pendente (obtenção de elementos complementares):** processos em que são solicitados elementos complementares que se averiguam necessários à avaliação do processo e à sua definição como enquadrável ou não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito;
- **Não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito:** processos cujos factos ou pretensões invocados não são susceptíveis de serem enquadrados nas competências do



Mediador do Crédito previstas no artigo 4º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de Junho, e nos quais este não pode intervir.

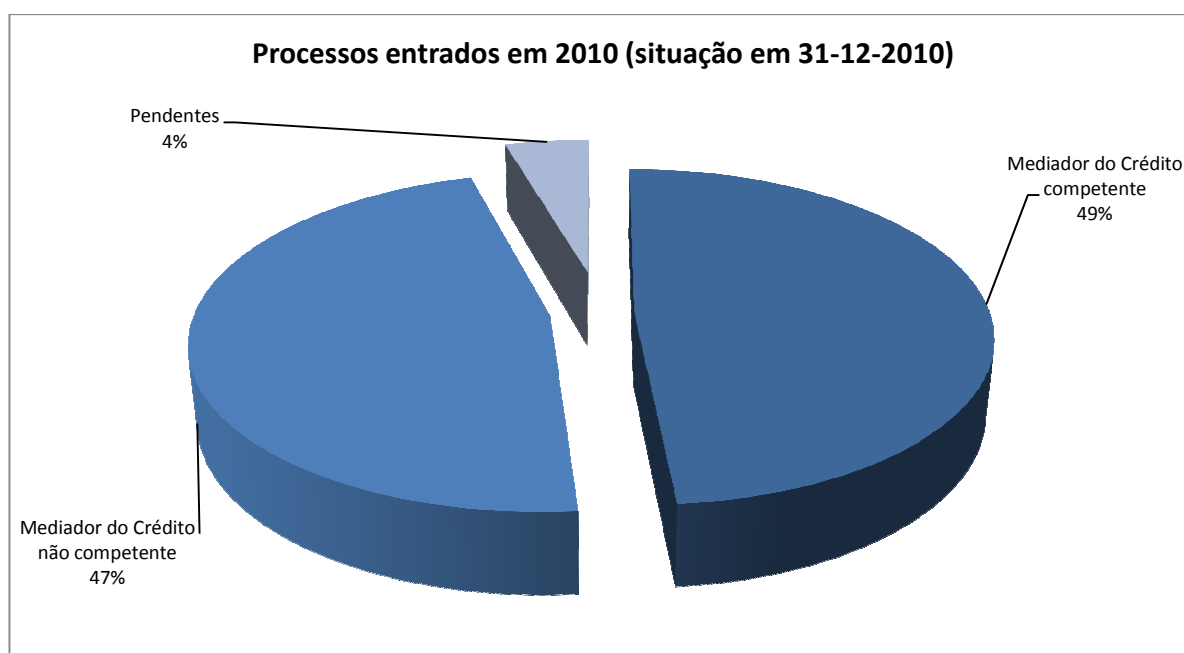


GRÁFICO 7 – ENQUADRAMENTO GERAL DOS PROCESSOS POR COMPETÊNCIAS – 2010 (SITUAÇÃO EM 31-12-2010)

Os 178 novos processos que deram entrada em 2010 – e que, como referimos anteriormente, corresponderam, na prática, a 179 análises – foram distribuídos da seguinte forma:

- **Enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito:** 87;
- **Pendentes (obtenção de elementos complementares):** 8;
- **Não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito:** 84, dos quais 43 foram remetidos para as entidades consideradas competentes. Refira-se ainda que 42% dos processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito foram reencaminhados para o Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal (vd. capítulo 4.3.4.1 – Processos enviados para outras entidades).

Nos capítulos seguintes far-se-á a análise dos processos que foram e não foram considerados enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.



4.3.3 PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Por norma, os processos classificados como enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito dizem respeito a dúvidas ou pedidos relacionados com determinado produto ou situação creditícia (obtenção de um novo crédito ou reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes).

Depois de classificados como enquadráveis nas competências desta entidade, os processos são ainda classificados em uma de duas categorias:

- Pedido de informação/esclarecimento;
- Processo de mediação.

Considerando o universo dos pedidos de informação/esclarecimento recepcionados e o número de mediações aceites, verifica-se que os primeiros correspondem a 12,5% da actividade processual desta entidade e os segundos a 87,5%.

4.3.3.1 Pedido de informação/esclarecimento

Em 2010 registaram-se 16 processos com pedidos de informação/esclarecimento que incidiram, fundamentalmente, sobre os seguintes temas:

- Crédito habitação para pessoas portadoras de deficiência;
- Informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal;
- Hipoteca sobre o imóvel;
- Fundos de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional (FIIAH);
- Exoneração do devedor;
- Linha de crédito extraordinária destinada à protecção da habitação própria permanente em situação de desemprego (comumente designada por moratória no crédito habitação para desempregados);
- Consolidação de créditos.



4.3.3.2 Mediação

Quando a mediação é aceite, é enviado um ofício para o requerente informando-o deste facto e é enviado outro ofício à instituição de crédito ou sociedade financeira com a qual se vai iniciar a mediação, solicitando que esta analise e se pronuncie sobre o pedido formulado pelo requerente.

A título exemplificativo, passamos a referir algumas das situações que deram origem à aceitação da mediação pelo Mediador do Crédito:

- Recusa do empréstimo ao requerente ou concessão do empréstimo num montante inferior ao solicitado;
- Tentativa infrutífera de consolidação de créditos por parte do requerente;
- Exigência de garantia adicional por parte da instituição de crédito ou sociedade financeira, garantia essa que o requerente não consegue obter ou com a qual não concorda;
- Tentativa frustrada do requerente em reestruturar os seus créditos.

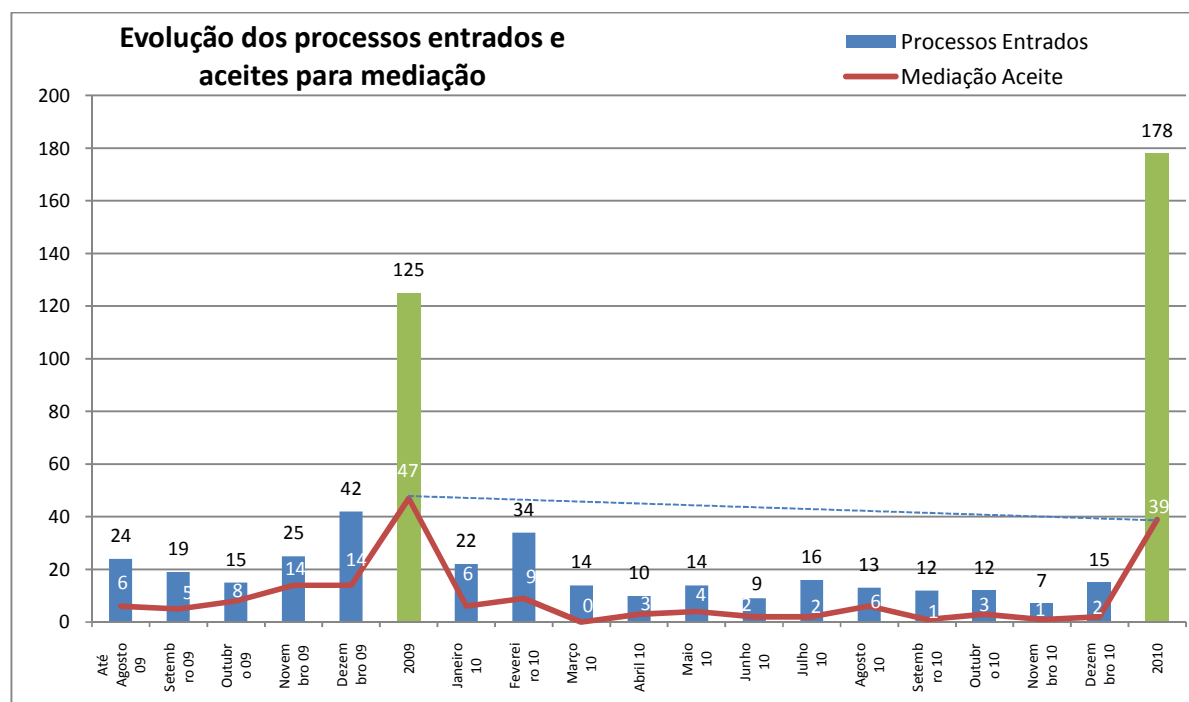


GRÁFICO 8 – EVOLUÇÃO MENSAL DOS PROCESSOS ENTRADOS E ACEITES PARA MEDIAÇÃO



Em 2010 foram aceites para mediação 7 processos que tinham entrado em 2009 (mas que no final deste ano se encontravam pendentes da análise de determinação da competência do Mediador do Crédito).

Nos doze meses de 2010 foram aceites **39 processos para mediação**, o que corresponde a uma taxa média de aceitação de 23,9%² (vs. 39,2% verificados nos processos recepcionados em 2009). Esta reduzida taxa de aceitação resulta do facto de um elevado número dos processos recepcionados não ser enquadrável nas competências do Mediador do Crédito. Refira-se, contudo, que no final de 2010 existiam 8 processos pendentes que se encontravam em uma de duas situações: a aguardar o envio de elementos complementares ou na fase da análise de determinação da competência do Mediador do Crédito. Assim, a taxa de aceitação referente a 2010 pode aumentar (até aos 28,8%) se se vier a verificar que tais processos são da competência do Mediador do Crédito.

Em termos acumulados, **desde o início de actividade** do Mediador do Crédito, a **taxa média de aceitação cifra-se em 30,4%.**

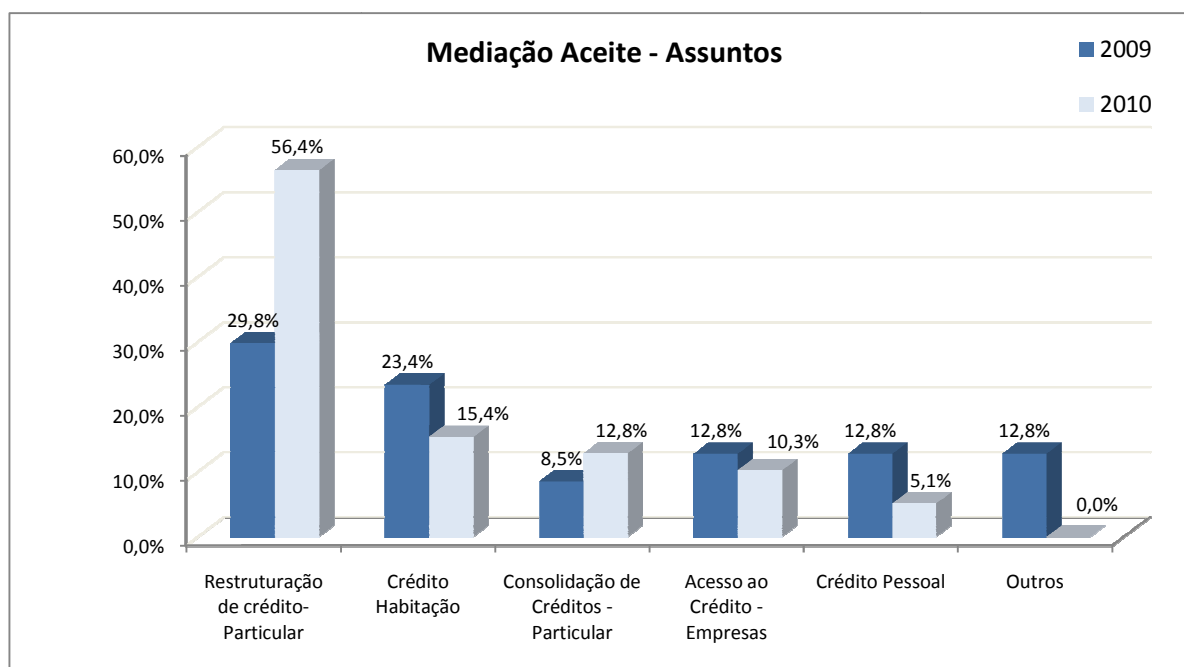


GRÁFICO 9 – MEDIAÇÃO ACEITE - ASSUNTOS

² (Processos Mediados)/(Total de Processos – Esclarecimentos)



Em 2010, **69,2% dos processos objecto de mediação estavam relacionados com a reestruturação e a consolidação de créditos de particulares** enquanto, em 2009, os processos de mediação que recaiam sobre estes assuntos não ultrapassavam os 38,3%. Verificou-se ainda uma redução do número de mediações aceites relacionadas com o crédito habitação. Como já foi referido, esta mudança resultou da maior dificuldade que, em 2010, se verificou na obtenção de crédito – que, por sua vez, conduziu ao adiamento de investimentos – e no pagamento das prestações dos empréstimos já concedidos – o que levou cada vez mais devedores a tentar reestruturar os seus créditos. Esta mudança também causou impacto no número de mediações. Este número cresceu em relação ao número de processos de mediação porque, por norma, a reestruturação de créditos implica a negociação – e, portanto, a aceitação da mediação – com várias instituições de crédito ou sociedades financeiras. Assim, enquanto em 2009, houve uma coincidência quase total entre o número de processos de mediação e o número de mediações aceites, em 2010 tal deixou de acontecer e o número de mediações excedeu o número de processos de mediação.

Dado o reduzido número de pedidos de mediação provenientes de empresas, optou-se por, no Gráfico 9, não fazer uma subdivisão (por assuntos de mediação) desses pedidos. Assim, a rubrica “Acesso ao crédito – empresas” inclui quer os pedidos de mediação relacionados com a obtenção de novo crédito, quer aqueles relacionados com a reestruturação, renovação e consolidação de créditos preexistentes, desde que tenham sido apresentados por empresas.

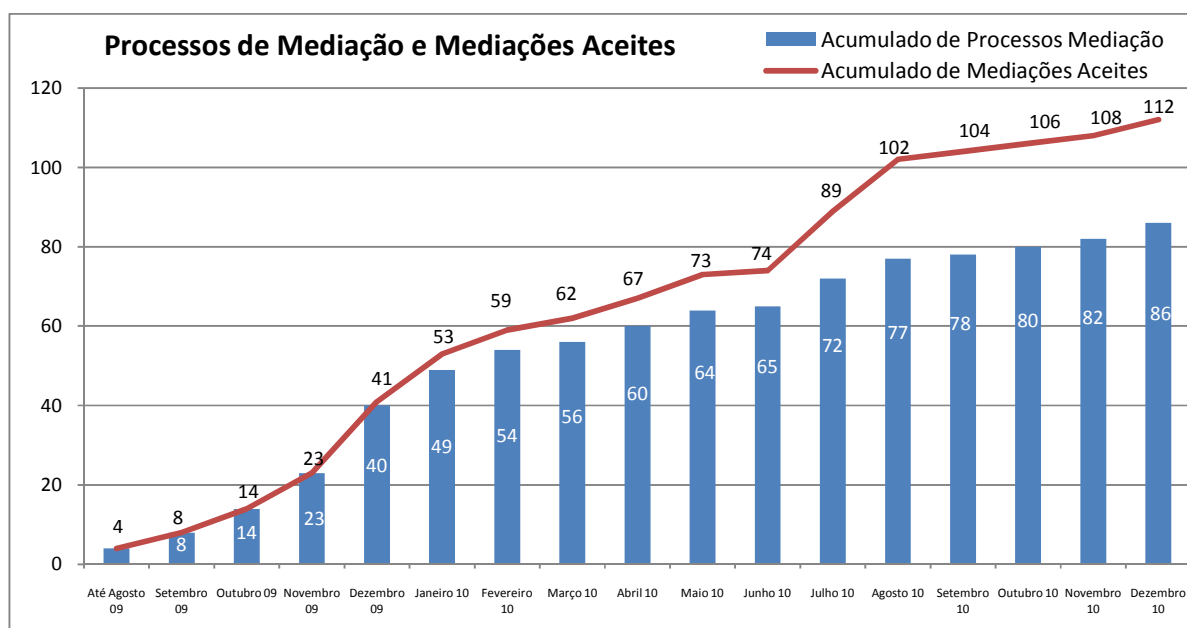


GRÁFICO 10 – EVOLUÇÃO MENSAL ENTRE O NÚMERO DE PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E O NÚMERO DE MEDIAÇÕES ACEITES



O Gráfico 10 mostra, em relação ao final de cada mês e em termos acumulados, a evolução registada entre o número de processos de mediação e o número de mediações aceites.

No final de Dezembro de 2009, tinham sido aceites 40 processos de mediação, sendo que, em 2010, foram ainda aceites para mediação 7 processos que tinham dado entrada em 2009.

Desde o início de actividade do Mediador do Crédito foram aceites 112 mediações que excedem, assim, em 26 o número de processos de mediação. Verifica-se, portanto, que em alguns dos processos de mediação instaurados em 2010 foi aceite a mediação com mais do que uma instituição de crédito ou sociedade financeira. A título de exemplo, existe 1 processo de mediação com 8 mediações aceites e 2 processos de mediação com mediações aceites junto de 7 instituições de crédito.

Na Tabela 2 discriminam-se, por instituição, as mediações aceites desde o início de actividade desta entidade, o montante de crédito concedido a clientes (em mil milhões de euros) e o rácio entre estes dois indicadores.

Instituição de Crédito / Sociedade Financeira	(1) Crédito a clientes por mil milhões de €	(2) Total Mediações 2009-2010	(3)=(2)/(1) Mediações por crédito a clientes
SPGM	0,02	1	54,55
ONEY	0,20	2	9,85
COFIDIS	0,95	9	9,49
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	1,41	8	5,69
UNICRE	0,27	1	3,76
CREDIBOM	1,31	4	3,06
B. MAIS	0,77	2	2,61
BARCLAYS	6,28	10	1,59
GE MONEY	0,71	1	1,42
CAJA DE AHORROS DE GALICIA	0,71	1	1,40
UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS	0,88	1	1,14
SOFINLOC	1,11	1	0,90
FINIBANCO	2,33	2	0,86
BPN	6,12	4	0,65
SANTANDER TOTTA	28,35	11	0,39
BPI	28,82	9	0,31
CGD	70,65	21	0,30
MONTEPIO	14,85	4	0,27
BES	41,32	10	0,24
BANIF	9,84	2	0,20
BCP	55,88	7	0,13
CCAM	8,86	1	0,11
Total	281,60	112	0,40

TABELA 2 – MEDIAÇÕES 2009-2010, CRÉDITO A CLIENTES POR MIL MILHÕES DE EUROS E RÁCIO ENTRE ESTES DOIS INDICADORES



Notas à Tabela 2:

(I) Crédito a Clientes – Dados de 2009. Fonte: Banco de Portugal.

(II) SPGM: Crédito a Clientes – Soma das contas anuais em base individual da Agrogarante, Norgarante, Lisgarante e Garval.

(III) BNP Paribas Personal Finance: Soma das contas anuais em base individual do Ex-Banco Cetelem SA com Credifin SA.

(IV) Barclays: Nas mediações foram incluídas 3 mediações aceites nas quais a entidade credora era o Citibank.

(V) CGD: Soma das contas anuais em base individual da CGD com Caixa *Leasing e Factoring*.

(VI) CCAM: Dados do SICAM - Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo.

Se desconsiderarmos as instituições de crédito e as sociedades financeiras cujo total de mediações, desde o início de actividade do Mediador de Crédito, é inferior a 3, aquelas que apresentam a maior rácio entre as mediações e o crédito concedido a clientes são a COFIDIS, o BNP Paribas Personal Finance e o CREDIBOM.

Apesar da Caixa Geral de Depósitos ter sido a instituição de crédito sobre a qual foram recepcionados mais pedidos de intervenção do Mediador de Crédito, se considerarmos o seu volume de crédito concedido a clientes, o rácio obtido é 0,30, o qual é inferior à média (0,40).

No Gráfico 11 apresenta-se a dispersão entre o número de mediações aceites desde o início de actividade do Mediador do Crédito e o rácio entre o número de mediações e o crédito concedido a clientes (em mil milhões de euros), bem como a respectiva mediana. Salienta-se que, para a elaboração deste gráfico apenas foram consideradas as instituições de crédito e sociedades financeiras cujo número de mediações aceites, desde 2009, foi superior a 3.

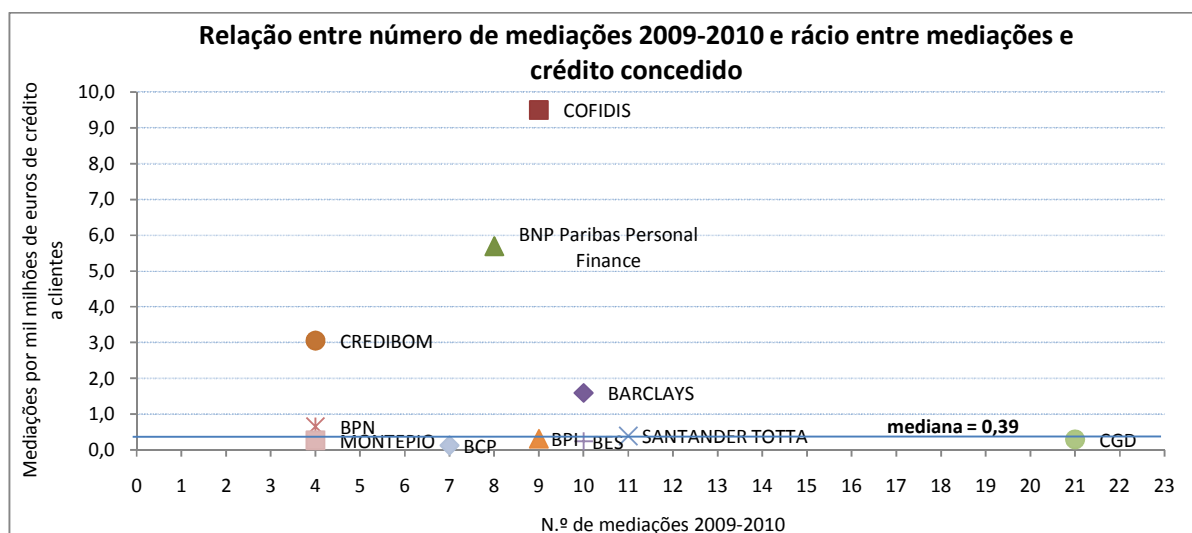


GRÁFICO 11 – DISPERSÃO ENTRE NÚMERO DE MEDIAÇÕES E O RÁCIO ENTRE O NÚMERO DE MEDIAÇÕES E O CRÉDITO CONCEDIDO A CLIENTES (EM MIL MILHÕES DE EUROS)



O BCP, o BES, o Montepio, a CGD, o BPI e o Santander Totta apresentam valores inferiores à mediana do rácio entre o número de mediações e o crédito concedido a clientes.

Das 112 mediações iniciadas – correspondentes a 86 processos de mediação –, 81,25% foram integralmente concluídas até ao final de 2010. Os restantes 18,75% correspondem a mediações que, em 31-12-2010, ainda se encontravam a decorrer e, portanto, ou se encontravam em apreciação pelo Mediador do Crédito ou estavam a aguardar resposta do requerente ou da instituição de crédito/sociedade financeira.

O Gráfico 12 apresenta, por instituição, as mediações aceites e as mediações concluídas desde o início de actividade do Mediador do Crédito.

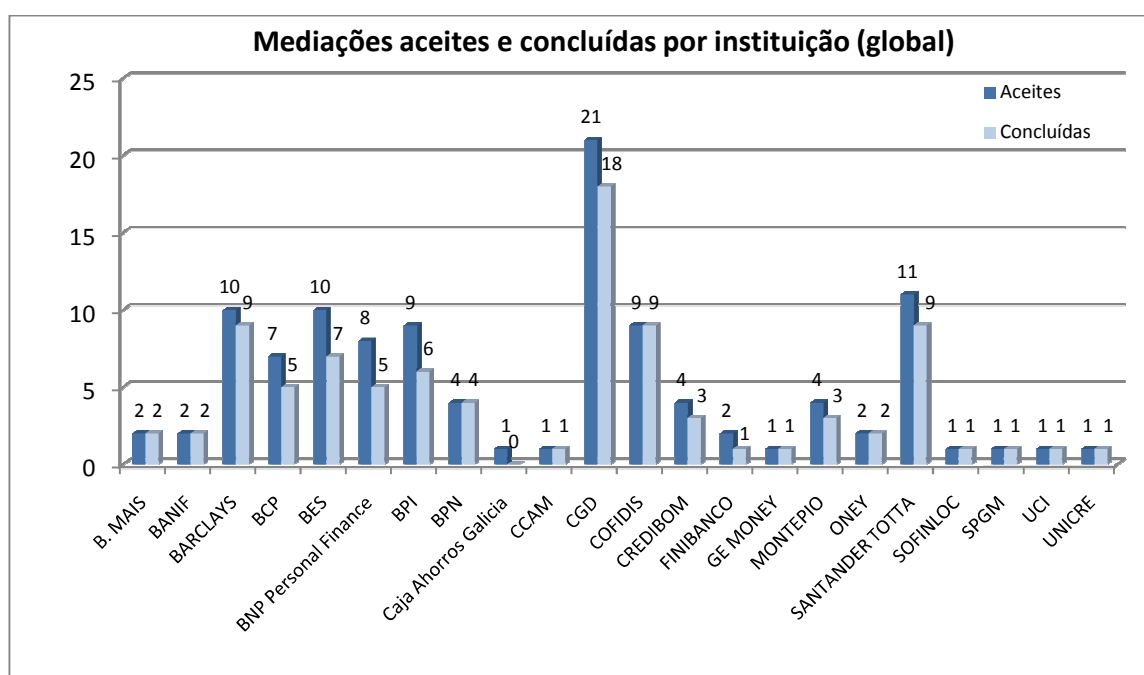


GRÁFICO 12 – MEDIAÇÕES ACEITES E CONCLUÍDOS POR INSTITUIÇÃO (GLOBAL)

O gráfico seguinte retrata o grau de sucesso das mediações realizadas pelo Mediador do Crédito considerando a sua actividade global (ano de 2009-2010).

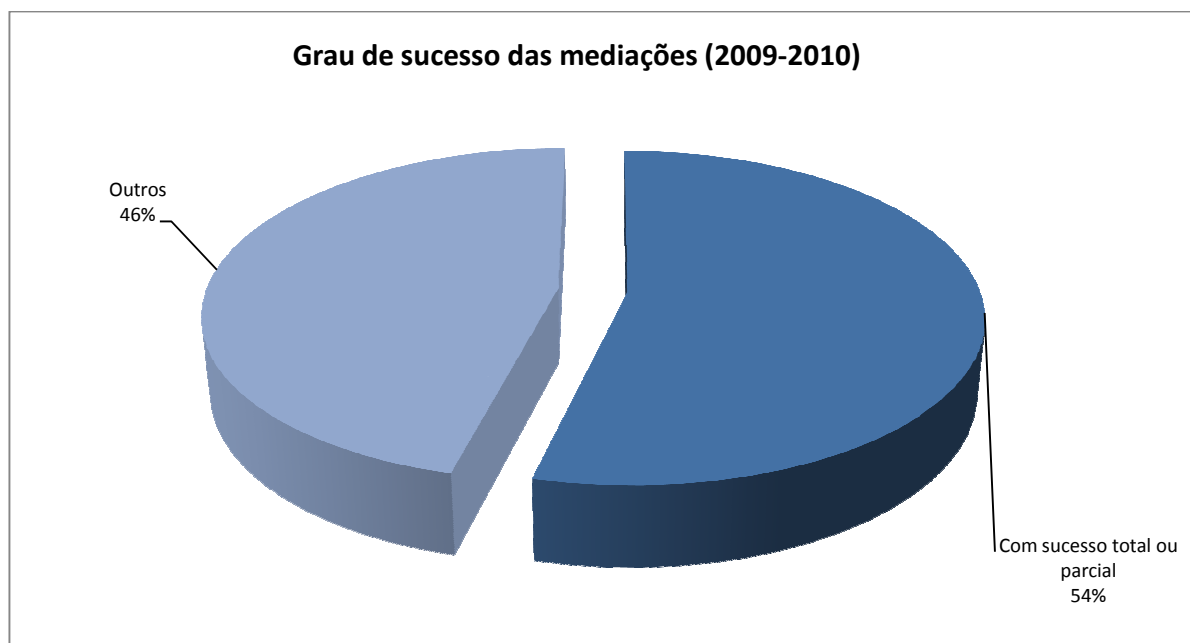


GRÁFICO 13 – GRAU DE SUCESSO DAS MEDIAÇÕES DESDE O INÍCIO DE ACTIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO

O grau de sucesso das mediações – considerando o cômputo de 2009 e 2010 – fixou-se em 54%, registando-se, assim, uma redução em relação ao ano de 2009 (ano em que ascendeu a 75%).

Para a análise da redução da taxa de sucesso é, contudo, necessário tomar em consideração que certas mediações, depois de aceites, são reconduzidas à rubrica “*Outros*” devido à verificação de determinadas circunstâncias que, na maioria das vezes, não estão relacionadas com a impossibilidade de produção de um acordo entre cliente bancário e instituição de crédito ou sociedade financeira, mas com outras razões, nomeadamente:

- Após a recepção de uma resposta da instituição de crédito ou sociedade financeira – com eventual envio de uma proposta –, o requerente não torna a entrar em contacto com o Mediador do Crédito, quer para comentar o teor da proposta elaborada pela instituição de crédito ou sociedade financeira, quer para enviar uma contraproposta. Aliás, em alguns casos de reestruturação de créditos, após a instituição de crédito ou sociedade financeira ter revisto a sua decisão e ter elaborado uma proposta que se enquadrava na pretensão do requerente e se ajustava à sua disponibilidade financeira, este não comunicou ao Mediador do Crédito a aceitação ou rejeição da proposta.



- Depois da aceitação de mediação chegou-se à conclusão que as pretensões do requerente e/ou o fundamento principal do pedido de intervenção do Mediador do Crédito não estavam, de qualquer forma, relacionados com um produto ou situação creditícia. Estes processos foram, assim, remetidos para as entidades consideradas competentes ou arquivados.
- O requerente resolveu apresentar-se à insolvência e informou o Mediador do Crédito desta tomada de decisão. Na sequência desta comunicação é dada como concluída a intervenção do Mediador do Crédito nesse processo. Num dos processos que acabou por se enquadrar nesta situação existiam 7 mediações aceites (6,25% do total de mediações), pelo que o impacto deste processo na redução da taxa de sucesso foi significativo.
- O requerente desistiu da mediação em virtude de ter conseguido obter financiamento junto de outra instituição de crédito.

O Gráfico 14 discrimina, por instituição, a taxa de sucesso registada na mediação. Salienta-se que, para a elaboração deste gráfico foram apenas consideradas as instituições em relação às quais foram aceites, desde o início de actividade do Mediador do Crédito, mais de 3 mediações.

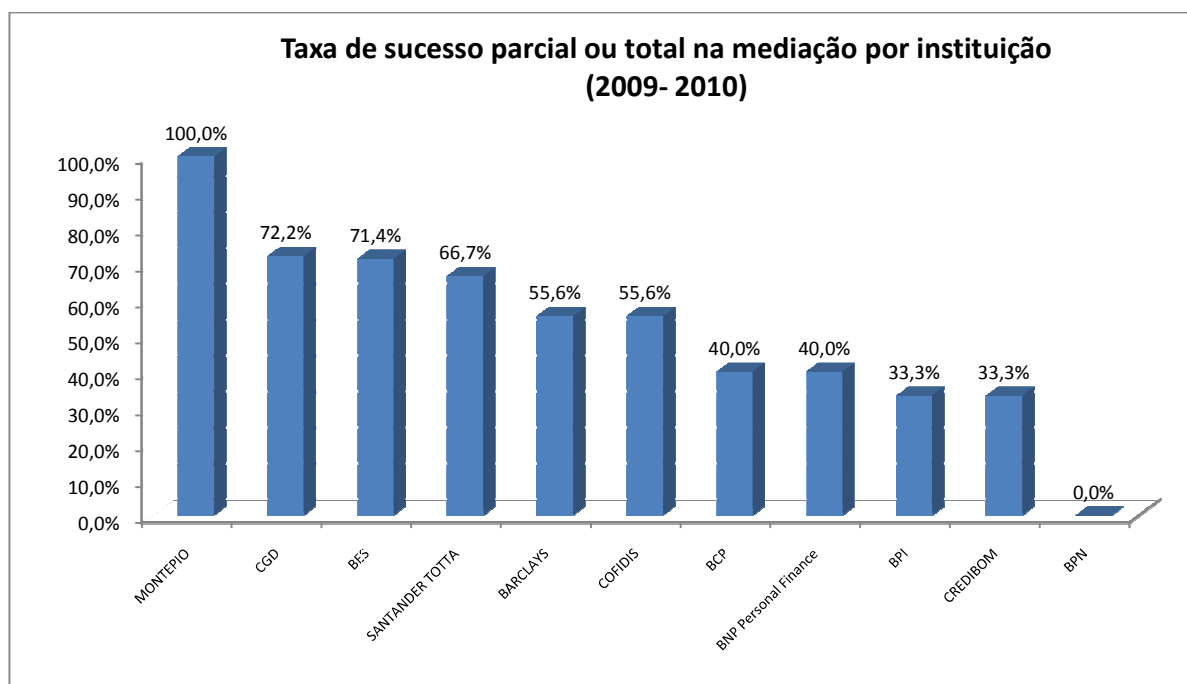


GRÁFICO 14 – TAXA DE SUCESSO PARCIAL OU TOTAL NA MEDIAÇÃO POR INSTITUIÇÃO COM MAIS DE 3 MEDIAÇÕES (2009-2010)



No caso do BPN, apesar de terem sido concluídas 4 mediações desde 2009, nenhuma obteve sucesso (total ou parcial).

No extremo oposto encontra-se o Montepio, uma vez que foram concluídas 3 mediações com um grau de sucesso de 100%.

Junto do Montepio, da CGD, do BES, do Santander Totta, do Barclays e da Cofidis registou-se um grau de sucesso superior a 54%, isto é, superior ao grau de sucesso das mediações concluídas desde o início da actividade desta entidade (vd. Gráfico 13).



4.3.4 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Desde o início da actividade do Mediador do Crédito foram recepcionadas 148 exposições (49% do total de processos) que, após análise, foram consideradas como não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

Os processos para os quais o Mediador do Crédito não dispõe de competências são susceptíveis de serem agrupados da seguinte forma:

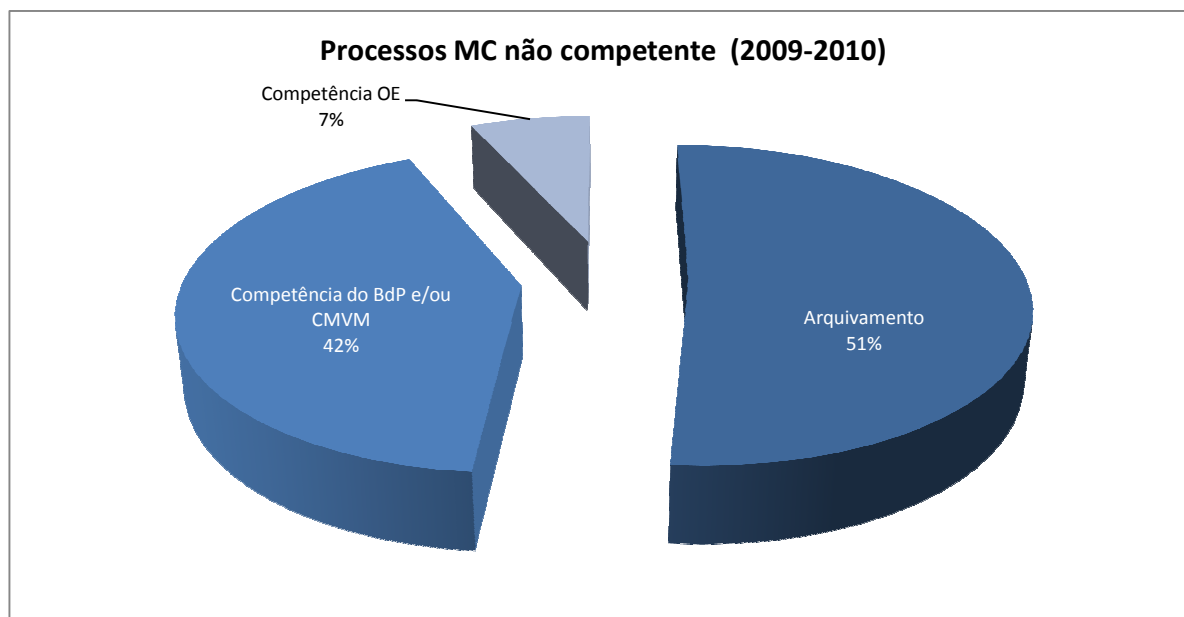


GRÁFICO 15 – PROCESSOS QUE NÃO SE ENQUADRAM NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO (DESDE O INÍCIO DE ACTIVIDADE)

Os processos que não são considerados da competência do Mediador do Crédito mas antes da competência de outras entidades são directamente reencaminhados para estas. Ao requerente é dado conhecimento deste reencaminhamento, assim como do arquivamento do processo pelo Mediador do Crédito.



4.3.4.1 Processos enviados para outras entidades

Como se pode verificar no Gráfico 15, 42% dos processos que não se enquadraram nas competências do Mediador do Crédito foram considerados da competência do Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal – mais especificamente da Supervisão Comportamental – e da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e incluíam pedidos como:

- Devolução de comissões cobradas;
- Resgate de aplicações;
- Cálculo da taxa de juro;
- Contratos de permuta de taxa de juro;
- Reclamações relacionadas com fundos de investimento mobiliário.

Refira-se que, desde o início de actividade do Mediador do Crédito, foram remetidos, no total, 84 ofícios para o Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros de Portugal.

4.3.4.2 Processos arquivados

Desde o início de actividade do Mediador do Crédito foram arquivados 76 processos, 35 dos quais deram entrada em 2009 e 41 em 2010.

Procedeu-se ao arquivamento destes processos porque se verificou que a exposição do requerente ou o seu pedido de intervenção do Mediador do Crédito não eram passíveis de enquadramento nas competências desta entidade e, concomitantemente, não se inseriam na área de actuação das entidades reguladoras.

A decisão de arquivamento e a sua justificação foi sempre transmitida ao requerente.

A rubrica “Arquivamento” do Gráfico 15 merece, dada a sua ordem de grandeza, uma referência expressa. Nesta rubrica foram incluídos os processos que recaíram sobre os seguintes assuntos:



- Aplicação do IMT;
- Pedido de indemnização;
- Pedido de cancelamento de créditos a um familiar;
- Pedido de bonificação de taxa de juro;
- Levantamento de penhoras;
- Pedido de financiamento ao Mediador do Crédito;
- Apelo à suspensão de sentença judicial;
- Pedido de iniciativas para promover o consumo privado;
- Alteração da informação constante da Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) do Banco de Portugal;

Nos processos que envolvem a CRC não só é comunicado ao requerente, através de ofício, que o Mediador do Crédito carece das competências necessárias para intervir, como é ainda explicado o modo de funcionamento da CRC, os princípios que a regulam e a forma de requerer a informação nela constante. Juntamente com o ofício é também remetido ao requerente o *Caderno do Banco de Portugal n.º 5* subordinado ao tema *Central de Responsabilidades de Crédito*.



4.3.5 ANÁLISE SOBRE ALGUNS PROCESSOS INSTAURADOS

Atendendo ao peso da actividade processual na actividade do Mediador do Crédito, considera-se relevante a apresentação sucinta de alguns dos processos recepcionados por esta entidade. A selecção que se segue representa o tipo de processos instaurados com maior regularidade.

A) Crédito ao Consumo na modalidade de conta-corrente (*revolving*)

Um dos processos recepcionados pelo Mediador do Crédito aludia ao facto de uma instituição de crédito não ter aceite um pedido de regularização de créditos vencidos apresentado pelo requerente. O requerente tinha contraído três créditos na modalidade de conta-corrente numa instituição de crédito mas, por motivo de desemprego, deixou de pagar as prestações dos créditos.

Quando contactou o Mediador do Crédito, o requerente já se encontrava novamente empregado e tinha apresentado à instituição de crédito uma proposta para regularização da dívida. Porém, o incumprimento já tinha conduzido à resolução do contrato e ao vencimento imediato de todas as prestações e a instituição de crédito exigia o pagamento imediato do montante em dívida. Assim, segundo esta, não era possível elaborar um plano de pagamento da dívida porque não comercializava nenhum produto que se adequasse às pretensões do requerente.

Com a intervenção do Mediador do Crédito, a instituição de crédito apresentou uma proposta para pagamento da totalidade da dívida, proposta essa que o requerente aceitou apesar de envolver um forte esforço financeiro da sua parte durante um período de 12 meses. No final destes 12 meses, o requerente terá liquidado todas as responsabilidades contraídas junto desta instituição de crédito.

B) Penhoras a favor de terceiros posteriores ao registo de hipoteca de um imóvel

Por motivos de doença o mutuário viu os seus rendimentos diminuir significativamente. Tentou chegar a acordo com a instituição de crédito para reestruturar a dívida. A instituição de crédito recusou e fundamentou a sua decisão da seguinte forma: para formalizar o acordo



seria necessário constituir e registar uma nova hipoteca sobre o imóvel (e cancelar a hipoteca já existente). Contudo, encontravam-se já registadas a favor de outros credores quatro penhoras sobre o imóvel e, atendendo ao princípio da prioridade do registo, o cancelamento da hipoteca faria com que a instituição de crédito perdesse a sua vantagem (em termos de garantia), pois as penhoras passariam a estar registadas antes do (novo) registo de hipoteca que a instituição de crédito teria de efectuar.

Comunicou-se, então, ao requerente que se este tivesse dificuldades em renegociar os créditos e chegar a acordo com os outros credores, o Mediador do Crédito poderia intervir, mas apenas se os referidos credores fossem instituições de crédito e sociedades financeiras.

C) Consolidação de Créditos

São recepcionados alguns pedidos de intervenção do Mediador do Crédito provenientes de requerentes que viram goradas as suas pretensões de obter um crédito consolidante que lhes permitisse agregar os vários créditos contraídos num só e, assim, reduzir os encargos mensais com as prestações.

A consolidação de créditos (ou o produto “*Crédito Consolidado*” que as instituições de crédito comercializam) tem normalmente associado uma garantia real, nomeadamente, a hipoteca de um bem (imóvel). A existência de um imóvel – que é dado em garantia – com um valor de mercado suficiente para abarcar todos os créditos é o factor que, na maior parte dos casos, possibilita a realização de um crédito consolidado. Apesar disso, a consolidação de créditos pode ser difícil de conseguir se os créditos tiverem sido concedidos por diversas instituições de crédito ou sociedades financeiras, pois, neste caso, quem efectua a consolidação aumenta a sua exposição ao risco, isto é, passa a agregar a totalidade do crédito mutuado, enquanto as restantes instituições de crédito ou sociedades financeiras deixam de estar expostas ao risco pelo crédito anteriormente concedido.

Em alguns dos processos recepcionados, os requerentes já tinham entrado em incumprimento por falta de pagamento das prestações devidas. Quando este facto é comunicado à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, a consolidação de créditos fica comprometida. Nesta situação, a renegociação e a reestruturação de cada um dos créditos contraídos – com o objectivo de reduzir o montante das prestações (solicitando, por exemplo, o alargamento do prazo e/ou a redução da taxa de juro – é mais exequível. Se a renegociação



for aceite pelas instituições de crédito ou sociedades financeiras nas condições propostas pelos requerentes, o novo montante das prestações passará a ser inferior àquele que se encontrava em vigor e os créditos deixarão de estar em incumprimento, o que permitirá, no futuro, efectuar nova tentativa de consolidação de créditos.

D) Reestruturação de Créditos

Consideremos o seguinte pedido de intervenção do Mediador do Crédito: os requerentes pretendem reestruturar os créditos contraídos junto de oito instituições de crédito distintas, mas estas, apesar de terem sido contactadas, nunca responderam aos pedidos dos requerentes.

O Mediador do Crédito interveio e, até 31 de Dezembro de 2010, sete das oito mediações aceites traduziram-se na apresentação de propostas de prestações mensais que se aproximavam das pretensões dos requerentes e, em seis daquelas, tinham já sido formalizadas as novas condições contratuais. Apenas uma das instituições de crédito não aceitou reestruturar em virtude do crédito em causa já ter sido alvo de uma reestruturação. Assim, através da consolidação parcial, da concessão de um período de carência de capital e do alargamento do prazo de reembolso, o valor global das prestações mensais dos requerentes diminuiu cerca de 29%.

E) Exoneração de devedor

O Mediador do Crédito tem recebido alguns processos nos quais os requerentes relatam que, na sequência de um divórcio em que o imóvel (adquirido, com o recurso o crédito, na constância do casamento) foi adjudicado ao ex-cônjuge, foram contactados pela instituição de crédito que concedeu o referido crédito em virtude de o ex-cônjuge ter deixado de pagar as prestações e foram confrontados com a exigência de pagamento da quantia em dívida, facto que os deixou surpreendidos.

Nestes casos, o Mediador do Crédito tenta explicar a requerente que, quando dois devedores contraem um crédito para a aquisição de determinado bem e, posteriormente, esse bem é adjudicado (por exemplo, numa partilha de bens na sequência de um divórcio) a apenas um dos devedores – que assume o pagamento da dívida –, o credor tem de ratificar, através de



uma declaração expressa, esse acordo, sob pena de o devedor a quem não foi adjudicado o bem continuar responsável pelo pagamento da dívida. A transmissão de uma dívida só exonera o antigo devedor havendo declaração expressa do credor; caso contrário, o antigo devedor responde solidariamente com o novo obrigado (artigo 595º, nº 2 do Código Civil). Assim, sem essa declaração expressa, o credor pode exigir o cumprimento da obrigação ao novo obrigado ou ao anterior devedor.

F) Dificuldades no acesso à moratória do crédito habitação para desempregados

31 de Dezembro de 2010 foi a data limite estipulada para os mutuários efectuarem os pedidos de acesso à linha de crédito extraordinária através da qual o Estado financiava 50% da prestação do crédito à habitação própria permanente, desde que o mutuário estivesse em situação de desemprego há, pelo menos, três meses.

Porém, até essa data, o Mediador do Crédito foi contactado por vários requerentes que pretendiam aceder à moratória – alguns deles já com o pagamento de algumas prestações em atraso – mas cujo acesso estava a ser-lhes dificultado, pelo que esta entidade tentou mediar cada uma das situações junto das respectivas instituições de crédito.

G) Falta de pagamento de prestações após decisão favorável do Banco

Alguns pedidos de intervenção do Mediador do Crédito alertaram-nos para a ocorrência das situações que a seguir se descrevem.

O requerente dirigiu-se a um Banco a fim de solicitar a concessão de um empréstimo, com condições mais favoráveis, para liquidar o crédito por si contraído junto de outro Banco. O Banco comunicou-lhe que tinha decidido aprovar o empréstimo. A partir desse momento – e sem ter formalizado o novo empréstimo –, o requerente deixou de pagar as prestações ao outro Banco (aquele junto do qual tinha contraído o crédito que agora pretendia liquidar). Este incumprimento determinou a comunicação de informação negativa a seu respeito à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, o que, a final, acabou por gorar a sua possibilidade de acesso ao crédito e levou o requerente a contactar esta entidade.

O mesmo desenlace tem-se verificado quando o requerente solicita junto do seu Banco a reestruturação do seu crédito e, quando esta é aceite – mas antes de formalizar a alteração



das condições contratuais – deixa de pagar as prestações. Nesta situação, o Banco volta atrás com a sua decisão, o que origina o envio do pedido de mediação a esta entidade.

Nestas situações, o aconselhamento do Mediador do Crédito é casuístico.

H) Recusa de Seguro

O acesso ao crédito, nomeadamente ao crédito habitação, está muito dependente da contratação de um seguro. Quando esta contratação não se concretiza, é por vezes impossível aos proponentes terem acesso ao crédito.

Apesar de se tratar de uma questão de acesso ao crédito, esta situação não é enquadrável nas competências do Mediador do Crédito. Aqui, a questão fulcral reside na contratação do seguro e as competências atribuídas a esta entidade não lhe permitem intervir junto das entidades seguradoras.



4.4 REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Com o objectivo de interiorizar as várias dinâmicas do sector financeiro, de agilizar os procedimentos e de melhorar o relacionamento com várias entidades do mesmo sector de actividade, foram promovidas reuniões com Sua Excelência o Governador do Banco de Portugal, Sua Excelência o Ministro de Estado e das Finanças, Sua Excelência o Secretário de Estado do Tesouro e Finanças, a Direcção-Geral do Consumidor, a APCC-Associação Portuguesa de Consultores de Crédito e várias instituições de crédito.



CAPÍTULO 5

Outros Destaques



5 OUTROS DESTAQUES

5.1 Site www.mediadordocredito.pt

A partir de 18 de Março de 2010 ficou disponível na internet o *site* do Mediador do Crédito em www.mediadordocredito.pt. E, a partir de Julho, qualquer pesquisa pela expressão “*Mediador do Crédito*” efectuada no *Google* mostra este *site* na **primeira posição**.



FIGURA 2 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO *SITE* DO MEDIADOR DO CRÉDITO

A navegação no *site* efectua-se através de separadores, dos quais se destacam os seguintes:

- **Legislação:** É possível consultar e/ou efectuar o *download* do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de Junho, que introduziu no ordenamento jurídico português a figura do Mediador do Crédito, assim como a Resolução nº 15-A/2009, do Conselho de Ministros, que nomeou João José Amaral Tomaz como Mediador do Crédito;
- **Competências:** Poderão ser consultadas as competências atribuídas ao Mediador do Crédito nos termos do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de Junho;
- **Pedidos de mediação:** Permite aos interessados aceder a alguma informação sobre este tema, nomeadamente, quem, como e em que momento se pode solicitar a mediação e



ainda sobre que assuntos pode recair a mediação. Neste separador também se descreve como se processa a mediação e pode ser efectuado o *download* do Guia Prático – Mediador do Crédito (vd. capítulo 5.2 - Guia Prático – Mediador do Crédito);

- **Outros pedidos:** É possível encontrar informação relativa aos pedidos de informação/esclarecimento que podem ser solicitados ao Mediador do Crédito;
- **Publicações:** É possível consultar e efectuar o *download* dos relatórios anuais de actividade do Mediador do Crédito;
- **Literacia:** Permite ao interessado consultar e efectuar o *download* do documento com informação sobre produtos, institutos e conceitos relacionados com o crédito (vd. capítulo 4.2 – LITERACIA EM MATÉRIA DE CRÉDITO).
- **Respostas a perguntas frequentes (FAQ's):** É composto por um conjunto de respostas a perguntas frequentes através das quais se tentam esclarecer os interessados acerca das competências atribuídas ao Mediador do Crédito e acerca dos elementos necessários à apresentação do pedido de mediação.

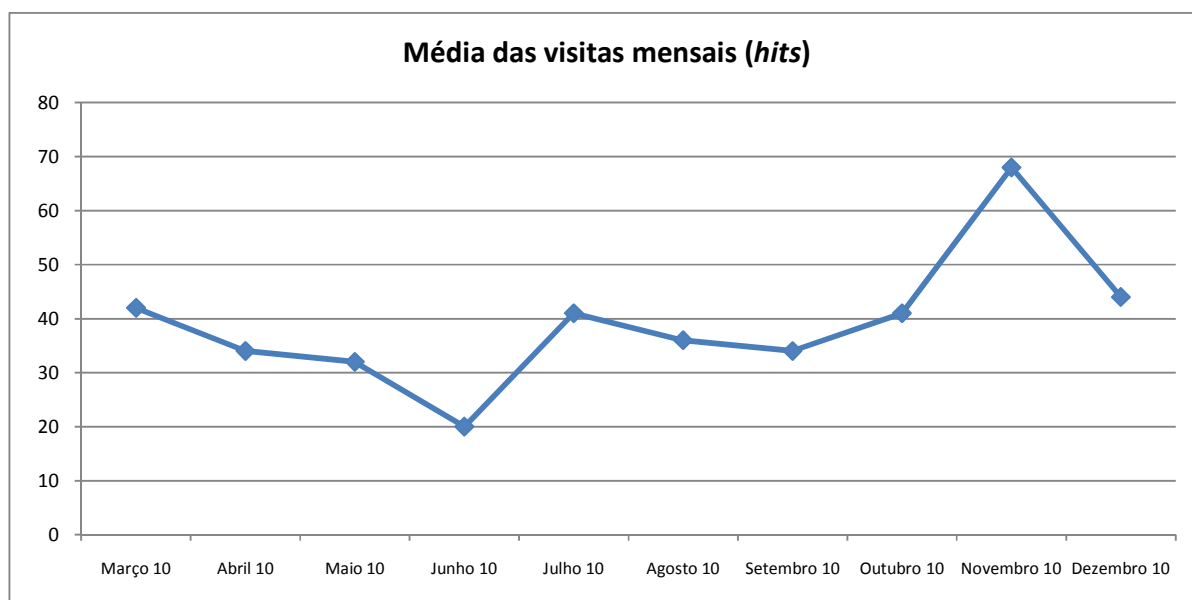


GRÁFICO 16 – MÉDIA DAS VISITAS MENSAIS NO SITE DO MEDIADOR DO CRÉDITO



Desde a sua criação, o *site* do Mediador do Crédito tem tido, em média, 18,5 acessos diários. Nos meses de Novembro e Dezembro de 2010, o acesso ao *site* do Mediador do Crédito fixou-se ligeiramente acima dos valores médios registados entre Julho a Outubro.

Relativamente às áreas temáticas, verificou-se maior interesse na visualização do conteúdo dos separadores denominados “*Pedidos de mediação*” e das “*Competências*”.

5.2 Guia Prático – Mediador do Crédito

No sentido de promover a divulgação do Mediador do Crédito e esclarecer os interessados sobre a actividade processual desta entidade (mediação e pedidos de informação/esclarecimento) foi concluído, em Outubro de 2010, o Guia Prático – Mediador do Crédito. Nele são prestadas algumas informações, designadamente, quem, como e em que momento se pode solicitar a mediação, descreve-se a forma como decorre a mediação e respondem- a perguntas frequentes (FAQ's).

Este Guia Prático encontra-se disponível para *download* no *site* do Mediador do Crédito, sendo esporadicamente impressos alguns exemplares para serem distribuídos. A partir de Dezembro de 2010 todos os novos requerentes passaram a receber exemplares do Guia Prático, independentemente do facto dos seus processos serem ou não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

Em 2011 pretende-se promover a distribuição do Guia Prático pelas agências do Banco de Portugal para que, no futuro, estas possam disponibilizá-lo aos clientes bancários.

5.3 Portal do Cidadão e Portal da Empresa

O Portal do Cidadão e o Portal da Empresa são canais de acesso privilegiado aos serviços prestados pela Administração Pública, pretendem facilitar o relacionamento dos cidadãos com



o Estado Português e são geridos pela AMA - Agência para a Modernização Administrativa, IP. A partir do Portal do Cidadão e do Portal da Empresa é também possível aceder a alguns dos serviços *online*, assim como a informações e conteúdos diversos.

No final de Março de 2010 o mediador do Crédito contactou o Portal do Cidadão a fim de averiguar a possibilidade de este incluir uma hiperligação que direccionasse os interessados para o *site* do Mediador do Crédito. Em 22 de Abril foi concluído o processo de adesão do Mediador do Crédito ao Portal do Cidadão e ao Portal da Empresa.

Assim, neste momento, os interessados podem consultar algumas informações relevantes, como, por exemplo, quem, como e em que momento se pode solicitar a mediação.

O serviço de **mediação do crédito** encontra-se disponível em:

Portal do Cidadão: http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MFAP/MDC/pt/SER_mediacao+do+credito.htm

Portal da Empresa: <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/entidades/servico.htm?guid={46743FF4-3564-4586-8941-77BFD4E4FA8E}>

Posteriormente, foi também criada uma ficha de serviço para que os interessados pudessem solicitar ao Mediador do Crédito **informações e esclarecimentos em matéria de crédito**. Esta encontra-se disponível em:

Portal do Cidadão:

http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MFAP/MDC/pt/SER_esclarecimentos+e+informacoes+em+materia+de+credito.htm

Portal da Empresa: <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/entidades/servico.htm?guid={E6D8F388-D50B-46CC-AE6B-53204ECCE4AC}>.

Em Dezembro de 2010 iniciou-se o processo de revisão de conteúdos referentes ao Mediador do Crédito no Portal de Cidadão e Portal da Empresa, tendo a Agência para a AMA ministrado uma formação relativa à edição de conteúdos nos referidos Portais. Já em Janeiro de 2011 os referidos conteúdos foram novamente alterados a fim de se obter, a este nível, uma maior uniformização com os outros serviços disponíveis nos Portais.



5.4 Análise do projecto de Decreto-Lei apresentado pela SEFIN relativo aos Serviços Mínimos Bancários

O Decreto-lei nº 27-C/2000, de 10 de Março introduziu no ordenamento jurídico português a figura dos "*serviços mínimos bancários*". Com a publicação deste diploma, o legislador pretendeu suprir uma incapacidade de mercado. Antes da sua entrada em vigor, quem não tivesse meios económicos, provavelmente não tinha possibilidade de ser titular de uma conta bancária e ter um cartão de débito. Hoje, porém, é possível que, ao abrigo do regime dos serviços mínimos bancários, essas mesmas pessoas possam ser titulares de uma conta bancária e beneficiar das restantes vantagens associadas a esse regime.

Em 2010, o Mediador do Crédito recebeu uma cópia do Projecto de Decreto-Lei elaborado pela SEFIN (Associação Portuguesa dos Utilizadores e Consumidores de Serviços e Produtos Financeiros) que propunha a alteração do Decreto-lei nº 27-C/2000, de 10 de Março e cuja publicação foi proposta a Sua Excelência, o Senhor Secretário de Estado do Comércio. Após a análise do Projecto de Decreto-Lei foram elaborados os comentários tidos por convenientes, dando-se conhecimento dos mesmos à SEFIN e à Secretaria de Estado do Tesouro e Finanças.

5.5 2ª Conferência Internacional de Educação Financeira UA/CGD

Em 28 de Setembro de 2010, o Mediador do Crédito participou na 2ª Conferência Internacional de Educação Financeira promovida pela Universidade de Aveiro e pela Caixa Geral de Depósitos, no âmbito do programa *Educação Mais*. A conferência abordou temas ligados à literacia financeira, matéria essa que tem sido cada vez mais abordada, por se revelar cada vez mais importante a capacidade de cada qual gerir os seus rendimentos e investimentos e, assim, alcançar bem-estar financeiro a curto e longo prazo.

No âmbito desta conferência, o Mediador do Crédito participou no debate subordinado ao tema *A Educação Financeira e os media*. O vídeo deste debate está disponível em:

<http://www.forunscaixa.com/videos/?tipo=conf&tema=21&watch=16>



5.6 Audição Pública sobre Regulação da Concorrência e Defesa do Consumidor

Em 18 Novembro de 2010, o Mediador do Crédito participou, a convite da Comissão Parlamentar de Assuntos Económicos, Inovação e Energia, numa Audição Pública sobre Regulação da Concorrência e Defesa do Consumidor. O objectivo da Audição Pública foi recolher os contributos dos vários intervenientes nas áreas de regulação da concorrência e defesa do consumidor.

Para mais informações sobre a Audição Pública consulte:

<http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheEvento.aspx?ID=89643>

5.7 Entrevista concedida à Antena 1

Em 19 de Junho de 2010, o Mediador do Crédito concedeu uma entrevista à Antena 1 na qual explicou em que consiste a actividade desta entidade, elencou as áreas de competência do Mediador do Crédito e as do Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal e transmitiu as perspectivas de actividade para o segundo semestre de 2010.

É possível aceder a esta entrevista em:

<http://ww1.rtp.pt/blogs/programas/estesabado/?k=Entrevista-a-Joao-Amaral-Tomaz.rtp&post=9041>

5.8 Entrevista concedida ao Jornal de Notícias

Em 15 de Julho de 2010 foi publicado um resumo da entrevista feita ao Mediador do Crédito pelo Jornal de Notícias. Entre outros assuntos abordados, foi feito um ponto de situação dos seis primeiros meses de actividade de 2010 e a sua comparação com o ano de 2009.

É possível aceder a este resumo em:

http://jn.sapo.pt/PaginalInicial/Economia/Interior.aspx?content_id=1618357



5.9 Relatório de Actividades de 2009

Pelo despacho n.º 341/10-SETF, de 16 de Abril, Sua Excelência o Secretário de Estado do Tesouro e das Finanças aprovou o Relatório de Actividades do Mediador do Crédito referente ao exercício de 2009.



CAPÍTULO 6

Considerações Finais



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É chegado o momento de perscrutarmos o passado, reflectindo sobre a experiência vivida até ao presente e, por fim, olharmos para o futuro.

Começamos por tecer algumas considerações que nos permitam efectuar um balanço da actividade realizada por esta entidade desde Agosto de 2009, altura em que o Mediador do Crédito iniciou as suas funções. Desde logo, como já tivemos a oportunidade de referir, consideramos que o prazo de resposta legalmente estipulado (máximo de cinco dias úteis) é uma mais-valia, pois promove a rapidez e a diligência de todas as partes envolvidas no processo de mediação. Contudo, tem-nos sido transmitido por algumas instituições de crédito e sociedades financeiras que, em certos casos, este prazo é um pouco irrealista. Concretizemos: o Mediador do Crédito aceita e lida com vários tipos de pedidos de mediação: uns têm por objecto a obtenção de novo crédito e outros a consolidação, reestruturação ou renovação de créditos preexistentes. Acontece que, por vezes, nestas mediações, os contratos de crédito já foram entregues ao departamento de contencioso das respectivas entidades credoras, aos advogados externos ou às empresas especializadas em recuperação de créditos em mora. Outras vezes, o processo referente a um único cliente bancário encontra-se disperso – em função dos vários tipos de crédito contraídos – por vários departamentos da mesma instituição ou é necessário reunir mais informação junto da agência do cliente. Quando se verifica alguma destas circunstâncias, as instituições de crédito e as sociedades financeiras alertam para a dificuldade em respeitar o curto prazo de resposta fixado no Decreto-Lei nº 144/2009, de 17 de Junho. Assim, apesar de, na maioria dos casos, o prazo estipulado ser razoável, entendemos que, nos casos supra referidos, pode tornar-se difícil respeitar o prazo de cinco dias úteis. Face ao exposto, poderia eventualmente ser ponderada uma alteração do mencionado diploma legal de modo a permitir às instituições de crédito e sociedades financeiras requererem a prorrogação do dito prazo por idêntico período de tempo ou, em alternativa, estipular um segundo prazo, por exemplo, de dez dias úteis. Porém, qualquer que fosse a solução encontrada, apenas poderiam beneficiar deste novo prazo os processos que revelassem uma especial complexidade. Como esta prorrogação de prazo – a conceder casuisticamente pelo Mediador do Crédito e mediante justificação apresentada pela instituição de crédito ou sociedade financeira –, não teria aplicação na generalidade dos processos e não seria excessiva, é nossa convicção que não afectaria particularmente a celeridade do processo.

Cremos ainda que este poderá ser o momento de reflectir acerca da hipótese de alargamento das competências desta entidade a outras áreas, nomeadamente, à actividade seguradora.



Falamos, contudo, numa vertente muito restrita, ou seja, quando exista um entrave no acesso ao crédito. Poderia, assim, revelar-se bastante útil a atribuição de competências ao Mediador do Crédito que lhe permitissem contactar as seguradoras – nos mesmos moldes em que decorre o processo de mediação – caso estas tivessem recusado a contratação de um seguro a um proponente e, por essa mesma razão, a instituição de crédito ou sociedade financeira tivesse recusado a concessão do crédito. No fundo, seria um processo de mediação a montante, mas limitado no seu âmbito de actuação. Mesmo que o número de casos registados fosse reduzido, esta nova competência poderia fazer a diferença, por exemplo, em situações de acesso ao crédito habitação por pessoas portadoras de deficiência ou de risco agravado de saúde.

Por fim, uma breve alusão ao ano de 2010. Neste ano, o número de processos que deram entrada no Mediador do Crédito contrariou a tendência que se registou nos últimos meses de 2009 e ficou aquém dos valores previstos (400 a 600). Refira-se que estes valores apoiaram-se na ideia que a divulgação da figura do Mediador do Crédito na internet (em *site* próprio, Portais do cidadão e da empresa) geraria um maior número de requerentes e de processos, o que não se verificou na proporção esperada.

Voltemo-nos agora para o futuro... O ano de 2011 não se adivinha fácil, quer em termos económicos, quer em termos sociais. A turbulência existente nos mercados financeiros tem determinado o agravamento do risco soberano, que se tem traduzido na obtenção de crédito mais caro por parte das instituições de crédito e, conseqüentemente, por parte dos particulares e das empresas. Por outro lado, um menor crescimento económico enfraquece os resultados das empresas, podendo levar ao incumprimento e a uma maior restrição no acesso ao financiamento. Acresce que, se se concretizar o cenário da subida da *Euribor*, o montante das prestações subirá, o que pode originar, por parte dos clientes bancários, mais pedidos de reestruturação e consolidação de créditos às suas entidades credoras com o propósito de evitar situações de incumprimento.

Perante esta conjuntura, o Mediador do Crédito pretende promover, durante o ano de 2011, a introdução do Guia Prático – Mediador do Crédito nas agências do Banco de Portugal para que estas possam disponibilizá-lo aos clientes bancários. Está também prevista a actualização/ampliação do documento elaborado sobre produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com crédito, assim como a publicação de artigos. O Mediador do Crédito pretende ainda dar continuidade ao trabalho de dinamização e divulgação da sua actividade, assim como promover a comunicação e interacção com instituições públicas e associações de consumidores.