



Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2013

A large, abstract graphic at the bottom of the page. It consists of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of blue and grey, creating a layered, 3D effect. In the center-right of this graphic, there is a grey hexagonal shape with a white border, containing the year '2013' in a bold, black, sans-serif font.

2013

Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2013

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, pelo DESPACHO Nº 563/14-SEF,
de 4 de abril de 2014.

Lisboa, 2014

TÍTULO

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2013

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

MORADA

Rua do Crucifixo n.º 7, 2.º

1100-182 LISBOA

www.mediadordocredito.pt

março, 2014



ÍNDICE GERAL

1	NOTA INTRODUTÓRIA.....	6
2	O MEDIADOR DO CRÉDITO.....	9
3	ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO	11
3.1	EVOLUÇÃO DO CRÉDITO	11
3.2	ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO	13
4	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	17
4.1	PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	17
4.1.1	CARATERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE.....	17
4.1.1.1	PROCEDIMENTOS	17
4.1.1.2	PROCESSOS ABERTOS	17
4.1.1.3	CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E EMITIDA.....	20
4.1.1.4	EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE TOTAL	21
4.1.1.5	ESTADO DOS PROCESSOS NO FINAL DO ANO	23
4.1.2	PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	25
4.1.2.1	PROCESSOS DE MEDIAÇÃO	26
4.1.2.2	ESCLARECIMENTOS	32
4.1.2.3	PROCESSOS ARQUIVADOS	32
4.1.3	PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO	33
4.2	LITERACIA FINANCEIRA EM MATÉRIA DE CRÉDITO	33
4.3	REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL	34
4.4	OUTRAS ATIVIDADES.....	35
4.4.1	REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES	35
4.4.2	SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	36
4.4.3	OUTROS DESTAQUES	38
4.4.3.1	FOLHETO - MEDIADOR DO CRÉDITO.....	38
4.4.3.2	GUIA PRÁTICO - MEDIADOR DO CRÉDITO	38
4.4.3.3	PORTAL DO CIDADÃO E PORTAL DA EMPRESA.....	39
4.4.3.4	PROCEDIMENTOS INTERNOS	39
4.4.3.5	RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2012	39
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	42



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução trimestral dos processos abertos.....	18
Gráfico 2 – Proveniência dos processos abertos	18
Gráfico 3 – Evolução trimestral das cartas e outras comunicações recebidas.....	20
Gráfico 4 – Evolução trimestral das cartas emitidas.....	21
Gráfico 5 – Evolução dos processos abertos, processos de mediação e mediações – Situação no final de cada ano.....	22
Gráfico 6 – Processos de mediação - assuntos	28
Gráfico 7 – Evolução dos processos abertos, processos de mediação e mediações, por ano de abertura	29
Gráfico 8 – Resultado global das mediações (2009-2013)	31
Gráfico 9 – Número médio de acessos (“hits”) no sítio do Mediador do Crédito na internet	37

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Endividamento dos Particulares (dezembro de 2013 e dezembro de 2012).....	12
Tabela 2 – Endividamento das Empresas (dezembro de 2013 e dezembro de 2012).....	12
Tabela 3 – Situação dos processos no final de cada ano (atividade total)	22
Tabela 4 – Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano.....	23
Tabela 5 – Situação em 31-12-2013 dos processos abertos em cada ano	24
Tabela 6 – Mediações no período 2011-2013, por instituição de crédito e ano de abertura do processo.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Página de entrada (parcial) do sítio do Mediador do Crédito na internet	36
--	----



CAPÍTULO 1

Nota Introdutória



1 NOTA INTRODUTÓRIA

A figura do Mediador do Crédito foi introduzida no ordenamento jurídico português em 17 de junho de 2009, com a publicação do decreto-lei n.º 144/2009, num contexto em que noutros países europeus foram criadas entidades semelhantes.

A atual titular do cargo, Clara Machado, iniciou funções a 1 de fevereiro de 2012, após ter sido nomeada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2012.

No ano de 2013, continuou a assistir-se a um crescimento do número de processos do Mediador do Crédito, tendo sido abertos 654 novos processos (aumento de 30% relativamente a 2012).

A atividade efetiva registou um aumento mais significativo, refletindo não só a atividade decorrente dos processos abertos em 2013, mas também a continuação dos processos iniciados em anos anteriores, a par do aumento do peso dos processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito e, dentro destes, dos de mediação.

Com efeito, o número de processos enquadráveis nas competências desta entidade aumentou 596, entre o final de 2012 e o final de 2013, atingindo o total de 1 379 (no ano anterior, a variação havia sido de 448). A maioria desses 596 processos correspondeu a processos de mediação, corroborando o facto de a atividade de mediação entre os clientes bancários e as instituições de crédito ser uma das principais competências atribuídas ao Mediador do Crédito.

Por sua vez, o número de processos de mediação registados até ao final de 2013 totalizou 796, mais 368 processos do que os existentes no final de 2012, enquanto o número de mediações aumentou 475, totalizando 1 050 no final de 2013. Comparativamente, no ano anterior, o número de processos de mediação e de mediações havia aumentado 248 e 320, respetivamente.

Note-se que qualquer pessoa (singular ou coletiva) tem a possibilidade de recorrer ao Mediador do Crédito, em situações tão distintas como a renegociação de créditos, a obtenção de crédito ou o pedido de informações ou esclarecimentos sobre matérias de crédito.

Os requerentes são naturalmente a principal fonte de proveniência de processos, representando 92% de todos os processos abertos em 2013 (+5 p.p. do que no ano precedente). Em segundo lugar, surgem os processos remetidos pelo Banco de Portugal que, embora tenham diminuído em termos relativos, correspondem a 7% dos processos



abertos em 2013. À semelhança do observado no ano anterior, a Secretaria de Estado das Finanças e outras entidades tiveram, em 2013, uma reduzida expressão enquanto fonte de proveniência dos processos.

Nos processos de mediação abertos em 2013, as reestruturações de empréstimos de particulares corresponderam a 89% do total, enquanto o acesso ao crédito correspondeu a cerca de 0.3%. Os processos de mediação envolvendo pessoas coletivas, quer para questões de reestruturação de crédito, quer de acesso ao crédito, representaram apenas 2% do total, comparativamente a 7% no conjunto de processos abertos em 2012. Por último, 9% dos processos de mediação incidiram sobre assuntos diversos (entre os quais, registos constantes do mapa de responsabilidades de crédito, determinação e composição de dívidas, alteração de “spreads” em operações de crédito ou o regime de crédito à habitação para pessoas portadoras de deficiência).

A interação entre o Mediador do Crédito, os requerentes e as instituições de crédito continuou a reforçar-se em 2013, traduzindo-se na apresentação de propostas e contrapropostas que, num número significativo de casos, conduzem ao resultado visado pela mediação – o acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito. No conjunto dos anos de 2009 a 2013, a taxa de sucesso das mediações concluídas cifrou-se em 60%, registando uma melhoria de 7 p.p. face ao valor registado até ao final do ano anterior. Tomando em consideração apenas os processos abertos em 2013, a taxa de sucesso das mediações concluídas atingiu cerca de 77%.

No desempenho da sua missão, o Mediador do Crédito tem atuado principalmente ao nível da mediação de renegociações de crédito entre os clientes bancários e as instituições de crédito e da prestação de esclarecimentos em matérias relacionadas com o crédito, contribuindo assim para melhorar o relacionamento entre as partes envolvidas nas relações de crédito.

Lisboa, 31 de março de 2014

O Mediador do Crédito

Clara Machado



CAPÍTULO 2

O Mediador do Crédito



2 O MEDIADOR DO CRÉDITO

O Mediador do Crédito tem por missão 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.

Neste âmbito, destacam-se como principais funções do Mediador do Crédito:

- A atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, com vista à obtenção de acordos de renegociação de crédito ou concessão de crédito;
- Promover a literacia financeira em matéria de crédito, visando nomeadamente a melhoria do grau de conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às operações de crédito, com destaque para a prestação de esclarecimentos nesse âmbito;
- Colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão de crédito, a emissão de pareceres ou de recomendações sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade e ainda a identificação de deficiências de legislação, emitindo recomendações para a sua alteração ou revogação, ou sugerindo a elaboração de nova legislação;
- Acompanhar a evolução da atividade de crédito.

A titular atual do cargo, Clara Machado, iniciou funções em 1 de fevereiro de 2012, sendo coadjuvada pelos dois elementos que integram o Conselho do Mediador do Crédito.

No final de 2013, encontravam-se ainda afetos a esta entidade cinco colaboradores (três técnicos e dois elementos de secretariado). De referir que, desde 2012, o Mediador do Crédito tem contado com a colaboração adicional de dois técnicos estagiários, por períodos de seis meses (compreendidos entre outubro de um ano e março do ano seguinte).

O Mediador do Crédito funciona, desde que foi criado, na Rua do Crucifixo, n.º 7, 2º, 1100-182 Lisboa.

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

Telefone: +351 213 233 416

Fax: +351 213 233 491



CAPÍTULO 3

Enquadramento da Atividade do Mediador do Crédito: Evolução do Crédito



3 ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO

3.1 EVOLUÇÃO DO CRÉDITO

Em 2013, a economia portuguesa registou uma contração de 1.4% do Produto Interno Bruto, salientando-se a retração da procura interna (despesa pública: -1.7%, investimento: -6.6% e consumo privado: -1.7%) e o aumento das importações (2.8%), contrabalançados pelo aumento das exportações (6.1%)¹.

A economia portuguesa encontra-se num processo de ajustamento decorrente do programa de assistência económica e financeira celebrado entre o Estado Português, a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu e o Fundo Monetário Internacional, traduzindo-se, entre outros aspetos, num esforço de desendividamento dos agentes económicos, com reflexo a nível do crédito concedido pelo sistema financeiro.

Neste contexto, as condições de financiamento mais restritivas condicionam o comportamento dos agentes económicos, que tendem a adiar consumos e investimentos. No mesmo sentido, há ainda que referir a redução do rendimento disponível das famílias, afetando a sua capacidade de satisfazer o serviço de dívida.

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2012 e o final de 2013, o total do crédito concedido aos particulares decresceu 4.5% (-6.5 mil milhões de euros), tendo o crédito ao consumo e outros fins contribuído mais do que proporcionalmente para esta variação, com uma redução de 8.3% (-2.3 mil milhões de euros).

No entanto, o crédito vencido evidenciou um aumento de 3.0% (cerca de 0.2 mil milhões de euros), correspondendo, no final de 2013, a 4.4% do total do crédito concedido. A proporção do crédito vencido no crédito total continuou a ser mais elevada no segmento do crédito ao consumo e outros fins, tendo mesmo sido observado um agravamento deste indicador. No final de 2013, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia cerca de 3.3 mil milhões de euros, tendo passado a representar 13.1% do total do crédito concedido no segmento, contra 11.8% em 2012.

¹ Fonte: Indicadores de Conjuntura de março de 2014, Banco de Portugal.

Endividamento dos Particulares

(valores em milhões de euros)		Dez-13	%	Dez-12	%	Variação	
Crédito concedido							
(1)	Habituação	110 870	80%	115 030	79%	-3.6%	-4 160
(2)	Consumo e outros fins*	25 160	18%	27 432	19%	-8.3%	-2 272
(3)	Outros	2 251	2%	2 280	2%	-1.3%	-29
(4)	Total	138 281	100%	144 742	100%	-4.5%	-6 461
Crédito vencido							
(5)	Habituação	2 772	2.5% (5)/(1)	2 646	2.3% (5)/(1)	4.8%	126
(6)	Consumo e outros fins*	3 296	13.1% (6)/(2)	3 237	11.8% (6)/(2)	1.8%	59
(7)	Outros**	29	1.3% (7)/(3)	36	1.6% (7)/(3)	-19.8%	-7
(8)	Total	6 097	4.4% (8)/(4)	5 919	4.0% (8)/(4)	3.0%	178
N.º de devedores							
(9)	Habituação	2 351 064		2 397 121		-1.9%	-46 057
(10)	Consumo	3 624 996		3 668 919		-1.2%	-43 923
(11)	Total	4 445 274		4 498 195		-1.2%	-52 921
% de devedores com crédito vencido							
(12)	Habituação	6.2%		6.1%		1.6%	0.1 p.p.
(13)	Consumo	16.6%		16.9%		-1.8%	-0.3 p.p.
(14)	Total	14.8%		15.1%		-2.0%	-0.3 p.p.

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2013 E DEZEMBRO DE 2012).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2014, BANCO DE PORTUGAL

* Crédito ao consumo e outros fins: inclui o financiamento à atividade empresarial em nome individual

** Outros: instituições sem fim lucrativo ao serviço das famílias

Por sua vez, no crédito à habitação, que representa cerca de 80% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 3.6% do montante concedido, com um aumento de 4.8% no crédito vencido (fixando-se aproximadamente em 2.8 mil milhões de euros). O peso do crédito vencido no crédito total, neste segmento, registou um agravamento de 2.3% para 2.5%.

Endividamento das Empresas

(valores em milhões de euros)		Dez-13		Dez-12		Variação	
Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras		99 835		106 524		-6.3%	-6 689
Crédito vencido das Sociedades não financeiras		12 592	12.6%	10 721	10.0%	17.5%	1 871

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2013 E DEZEMBRO DE 2012).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2014, BANCO DE PORTUGAL

No que respeita às empresas, o total do crédito concedido também denota uma redução, na ordem de 6.3% (-6.7 mil milhões de euros).



No final de 2013, o total do crédito vencido cifrava-se em 12.6 mil milhões de euros, correspondendo a 12.6% do total do crédito concedido, com um agravamento significativo em relação ao ano anterior (+17.5%).

Os resultados do último inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito, efetuado pelo Banco de Portugal, revelam que os critérios de concessão de crédito não registaram alterações significativas no último trimestre de 2013, assinalando-se todavia alguma redução na restritividade dos critérios de acesso a crédito, nomeadamente no caso de empresas (incluindo Pequenas e Médias Empresas).

Esta menor de restritividade, motivada por fatores tais como a melhoria da posição de liquidez dos bancos, aumento da pressão entre pares ou expectativas mais favoráveis relativamente à evolução económica, refletiu-se principalmente nos “spreads” e comissões aplicados nos empréstimos a empresas com menor risco.

No que respeita ao crédito a particulares, onde as condições de concessão de crédito se mantiveram também praticamente inalteradas, assinala-se uma ligeira diminuição da restritividade nos critérios de aprovação de crédito ao consumo.

As expectativas para o início de 2014 apontam maioritariamente para a manutenção dos critérios e condições de concessão de crédito, tanto a empresas como a particulares (incluindo-se, no último caso, quer o crédito à habitação, quer o crédito para consumo e outros fins).

No que respeita à procura de empréstimos, os resultados do inquérito indicam que esta também não registou alterações significativas no último trimestre de 2013, tanto por parte de empresas, como de particulares.

Por sua vez, as expectativas para o primeiro trimestre de 2014 apontam para um ligeiro aumento na procura de empréstimos por empresas (especialmente empréstimos a Pequenas e Médias Empresas e empréstimos de curto prazo) e para a manutenção da procura de empréstimos por particulares.

3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No final de 2012, foram publicadas diversas alterações legislativas em matérias de crédito, das quais se destacam:

- O decreto-lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que estabelece os procedimentos a



serem seguidos pelas instituições de crédito na prevenção e gestão do incumprimento nos contratos de crédito;

- O conjunto de diplomas legais sobre crédito à habitação publicados em 9 de novembro de 2012, em particular a lei n.º 58/2012, que cria um regime extraordinário de proteção aos devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil.

O primeiro diploma entrou em vigor no início de 2013, tendo sido significativo o número de pedidos de intervenção do Mediador do Crédito respeitantes a créditos integrados no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), ou após a extinção deste procedimento, visando uma tentativa adicional de renegociação dos contratos de crédito.

Ao longo do ano, foram ainda recebidos diversos pedidos de esclarecimentos sobre esta matéria, bem como sobre a possibilidade de renegociação de créditos no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI).

O impacto deste diploma na atividade do Mediador do Crédito e, em particular, nos processos de mediação é ainda difícil de quantificar. Por um lado, vários requerentes recorreram a esta entidade após extinção do PERSI, tendo sido possível efetuar, com sucesso, uma nova tentativa de reestruturação dos créditos (especialmente nos casos em que o PERSI havia sido extinto com o fundamento de não envio da documentação solicitada pela instituição de crédito para análise da capacidade financeira do devedor). Por outro lado, admite-se que o PERSI tenha contribuído para a reestruturação de dívidas numa fase anterior ao eventual recurso ao Mediador do Crédito.

É de referir, igualmente, que o recurso ao Mediador do Crédito ao abrigo do previsto no artigo 22.º do decreto-lei n.º 227/2012 não teve especial relevância. No entanto, o facto de a possibilidade de recurso ao Mediador do Crédito, contemplada no referido artigo, ser mencionada nas comunicações relativas ao PERSI efetuadas pelas instituições de crédito aos seus clientes terá contribuído para uma maior divulgação desta entidade.

Durante o ano, foram igualmente prestados esclarecimentos sobre os diplomas legais respeitantes a crédito à habitação publicados em novembro de 2012, especialmente sobre o acesso ao regime de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil.

Em 2013, assinala-se a criação da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), prevista no decreto-lei n.º 227/2012, a qual é constituída por pessoas coletivas, de direito



público ou privado, que, preenchendo as condições indicadas no referido decreto-lei, sejam reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer prévio do Banco de Portugal. A lista de entidades que integram a RACE foi divulgada, pela primeira vez, em junho de 2013, encontrando-se disponível para consulta, entre outros, no Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal.

Após a criação da RACE, foram recebidos alguns pedidos de mediação encaminhados por entidades que a integram, com particular destaque, até à data, para o Gabinete de Orientação ao Endividamento do Consumidor (GOEC).

Em 2013 foi, ainda, publicado o decreto-lei nº 58/2013, no qual foram revistos e atualizados de diversos aspetos do regime aplicável à classificação dos prazos das operações de crédito, aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor.



CAPÍTULO 4

Atividade Desenvolvida



4 ATIVIDADE DESENVOLVIDA

4.1 PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO

4.1.1 CARATERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE

4.1.1.1 Procedimentos

A intervenção do Mediador do Crédito inicia-se com a apresentação do pedido do cliente bancário, em suporte escrito, o qual, após verificação da sua admissibilidade, será enviado às instituições de crédito envolvidas para apreciação.

O requerente é informado da evolução do processo, o qual será encerrado após obtenção de um acordo com a instituição de crédito, através de uma ou mais interações, ou quando se verifique fundamentamente a impossibilidade de tal acontecer.

Em regra, é exigido aos requerentes que evidenciem a realização de contactos com a instituição de crédito, como condição prévia para a aceitação do pedido de mediação.

São arquivados todos os processos que, embora enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, ficam pendentes da receção de elementos adicionais para dar sequência ao assunto e aqueles não são facultados.

4.1.1.2 Processos abertos

Em 2013, foram abertos 654 processos, o que representa um acréscimo de 151 processos relativamente ao ano de 2012. Em média, por trimestre, deram entrada 164 processos, comparativamente a 126 no ano anterior. No total da atividade do Mediador do Crédito, desde 2009, foram abertos 1 711 processos.

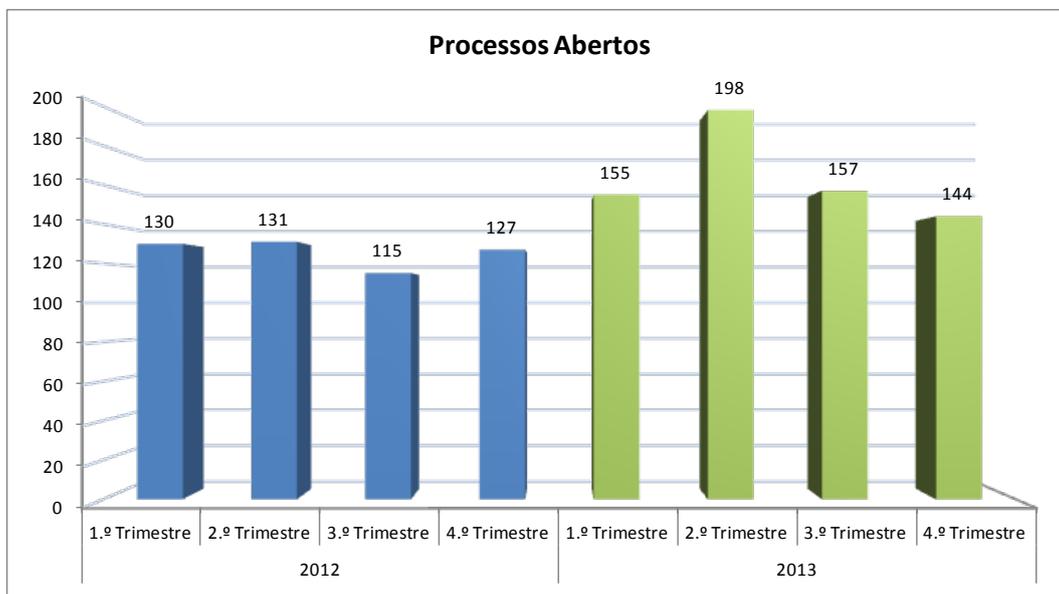


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DOS PROCESSOS ABERTOS

Relativamente à proveniência dos processos, os pedidos remetidos diretamente pelos requerentes continuaram a ser predominantes, representando 92% do total de processos iniciados em 2013 (correspondendo a 603 processos), comparativamente a 87% em 2012.

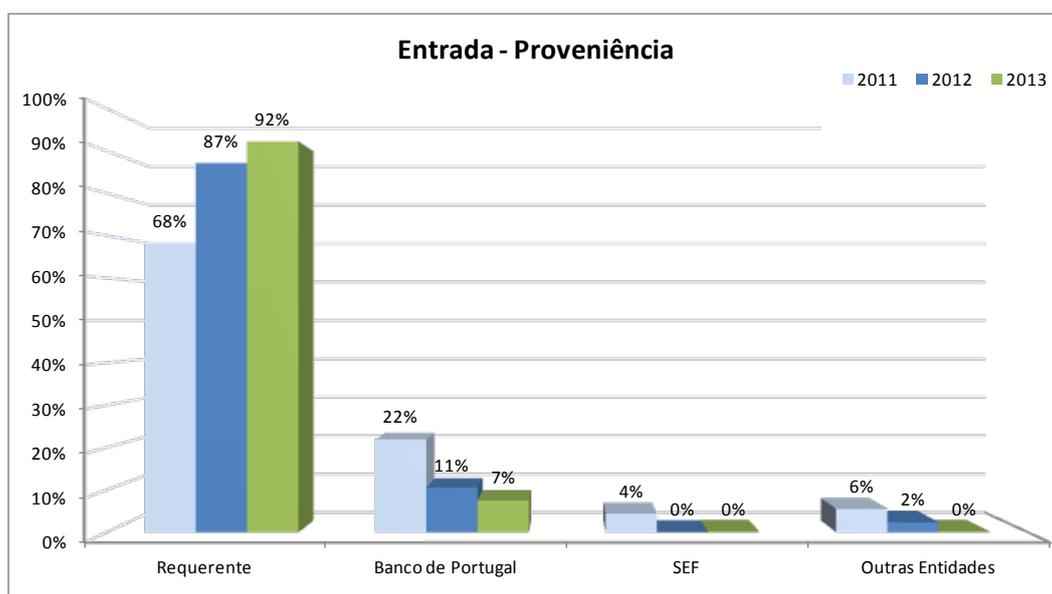


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

O Banco de Portugal manteve-se, ainda, com alguma relevância neste âmbito, tendo os pedidos remetidos por aquela entidade representado 7% do total de processos novos (correspondente a 49 processos). Face a 2012, assinala-se contudo uma quebra na sua



representatividade (11% do total, correspondente a 53 processos). De referir que, na sua maioria, os processos remetidos pelo Banco de Portugal surgem na sequência de pedidos de informação ou de intervenção efetuados pelos requerentes no sítio daquela entidade na *internet*. Em menor número, existem alguns pedidos que são enviados ao Mediador do Crédito através da Filial ou das Agências do Banco de Portugal.

No último trimestre do ano, foram recebidos alguns pedidos de requerentes que solicitaram o apoio de entidades que integram a RACE, com maior incidência para alguns processos provenientes do GOEC².

De referir, ainda, que em 2013 foram recebidos alguns pedidos de requerentes não residentes em Portugal, visando principalmente a reestruturação de créditos à habitação obtidos em instituições de crédito a operar no território nacional. O número de processos recebidos de outras entidades foi residual no total de processos iniciados em 2013: um processo foi remetido pela Secretaria de Estado das Finanças e outro pela DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

À semelhança do sucedido no ano anterior, a evolução registada na proveniência dos processos decorrerá, naturalmente, de uma maior visibilidade desta entidade perante o público, num contexto em que as questões do crédito e, em particular, das dificuldades financeiras das famílias continuaram a ter bastante relevância.

Como já foi mencionado, a referência à possibilidade de solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, incluída nas comunicações efetuadas pelas instituições de crédito aos clientes bancários integrados no PERSI, terá também contribuído para a divulgação desta entidade e suscitado o envio de pedidos de mediação ou de esclarecimentos.

De referir, também, que diversas instituições de crédito que recorreram ao financiamento do Estado para efeitos de recapitalização passaram a disponibilizar nos respetivos sítios na *internet* informação sobre o Mediador do Crédito, contribuindo assim para a divulgação dos serviços prestados por esta entidade.

Em 2013, os requerentes de 96% dos processos abertos eram pessoas singulares ou empresários em nome individual, sendo apenas 4% os processos nos quais o requerente era uma pessoa coletiva. Comparativamente a 2012, o peso relativo dos processos abertos em nome de pessoas coletivas registou uma diminuição de 3 pontos percentuais (em termos absolutos, houve uma redução de 34 para 24 processos iniciados em nome de

² Os dados relativos ao início do ano de 2014 revelam um acréscimo de pedidos encaminhados através de entidades integrantes da RACE.



peças coletivas).

Admite-se que a existência de outros mecanismos para a renegociação de créditos de empresas que entrem em incumprimento (tais como o Plano Especial de Revitalização - PER ou o Sistema de Recuperação de Empresas por Via Extrajudicial – SIREVE) possa ser um fator que contribui para o menor recurso de empresas ao Mediador do Crédito, contrastando com o acréscimo de pedidos oriundos de particulares.

4.1.1.3 Correspondência recebida e emitida

Em 2013, verificou-se um aumento acentuado no número de cartas e outras comunicações recebidas, tendo sido atingido o total de 4 654 no conjunto do ano, comparativamente a 2 966 no ano anterior. Em termos médios, foram recebidas 1 164 cartas e outras comunicações por trimestre vs. 742 em 2012.

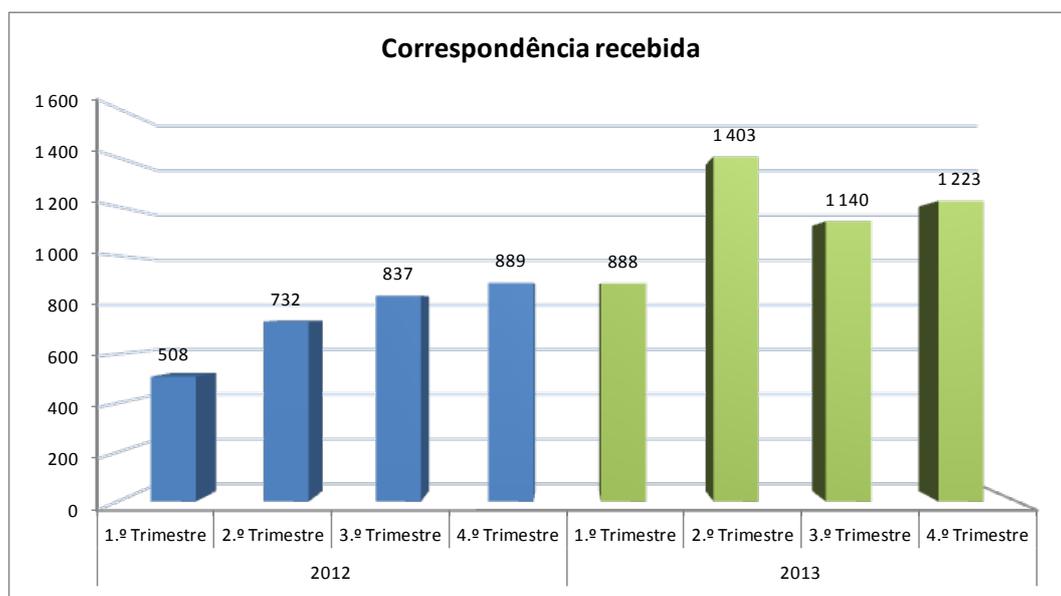


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS CARTAS E OUTRAS COMUNICAÇÕES RECEBIDAS

As cartas emitidas verificaram, igualmente, um acréscimo significativo, tendo sido atingido o total de 4 820 no conjunto do ano (2 997, em 2012). O número médio de cartas emitidas por trimestre foi de 1 205, o que compara com 749 no ano anterior.

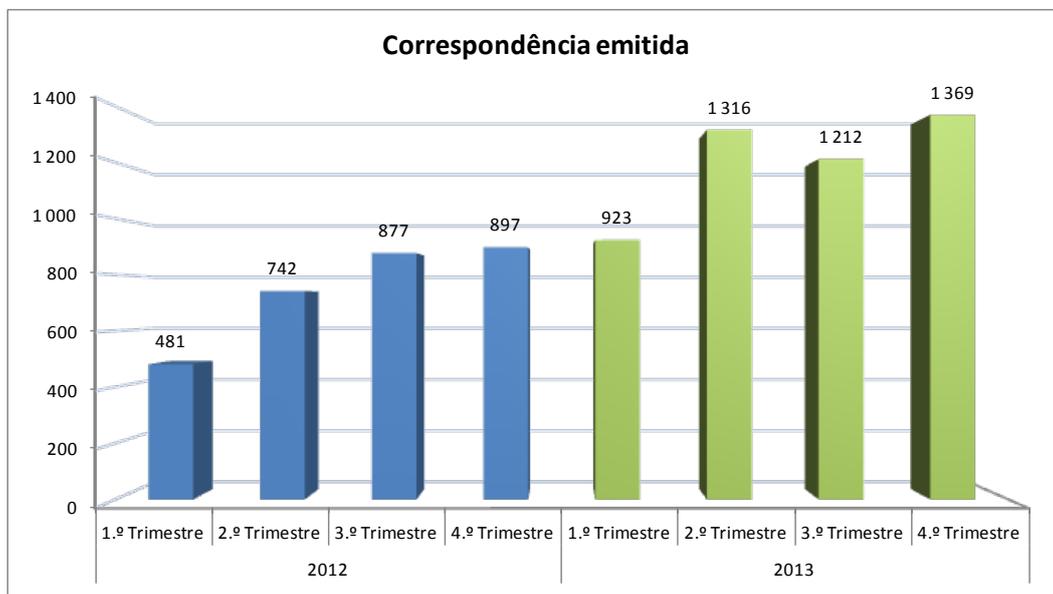


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS CARTAS EMITIDAS

O número de cartas enviadas por processo é variável, dependendo da natureza e do grau de complexidade do mesmo, do número de mediações envolvidas e da menor ou maior dificuldade em se obter um acordo entre as partes.

Desde o início de atividade do Mediador do Crédito, para um total de 1 711 processos, foram emitidas 10 101 cartas, o que corresponde em média a 5.9 cartas por processo (5.0 até ao final de 2012).

4.1.1.4 Evolução da atividade total

A tabela 3, na página seguinte, apresenta a situação, no final de cada ano, de todos os processos iniciados durante a atividade do Mediador do Crédito.

Em particular, destaca-se a evolução dos processos enquadráveis nas competências desta entidade, que aumentaram de 783, no final de 2012, para 1 379. No ano de 2013 foram, assim, classificados como enquadráveis na atividade do Mediador do Crédito 596 processos³, o que compara com uma variação de 448 no ano anterior.

³ Esta variação engloba quer processos abertos em 2013, quer processos iniciados em anos anteriores que, no final de 2012, ainda estivessem com classificação pendente. Do mesmo modo, a variação nas restantes rubricas reflete, para além da classificação atribuídas aos processos iniciados em 2013, alterações nas



Situação dos processos no final de cada ano	2011	2012	2013	variação 2012-2013
Processos Pendentes em Análise	5	6	8	2
Processos Pendentes – elementos pedidos	29	55	89	34
Mediador do Crédito competente	335	783	1 379	596
Processos de Mediação	180	428	796	368
<i>Mediações</i>	255	575	1 050	475
Processos de Outras Intervenções	-	-	3	3
<i>Outras Intervenções</i>	-	-	6	6
Processos de Esclarecimentos	42	124	216	92
Processos Arquivados	113	231	364	133
Mediador do Crédito não competente	185	213	235	22
Processos Enviados para outras Instituições	90	105	117	12
Processos Arquivados	95	108	118	10
Total	554	1 057	1 711	654

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE CADA ANO (ATIVIDADE TOTAL)

A maioria desses 596 processos correspondeu a processos de mediação, o que reflete o facto de a atividade de mediação entre os clientes bancários e as instituições de crédito ser uma das principais competências atribuídas ao Mediador do Crédito.

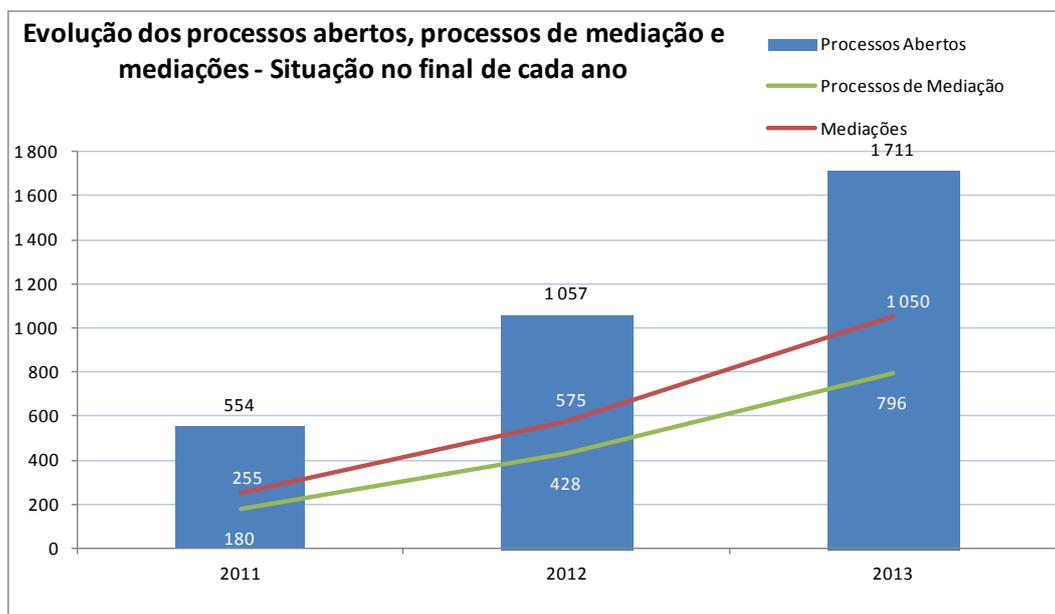


GRÁFICO 5 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Com efeito, o número de processos de mediação registados até ao final de 2013 totalizou 796, mais 368 processos do que os existentes no final de 2012. Por sua vez, o número total

classificações de processos abertos em anos anteriores que, no final de 2012, ainda não tivessem sido concluídos ou arquivados.



de mediações aumentou 475, totalizando 1 050 até ao final de 2013. Comparativamente, no ano anterior, o número de processos de mediação e de mediações havia aumentado 248 e 320, respetivamente.

De referir, ainda, que o número total de processos de esclarecimentos era de 124 até ao final de 2012, tendo aumentado para 216 até ao final de 2013.

Nos pontos seguintes, a atividade do Mediador do Crédito é analisada de forma mais detalhada, tendo em consideração quer o ano de abertura dos processos, quer a distinção entre processos em curso, concluídos ou arquivados.

4.1.1.5 Estado dos processos no final do ano

A tabela 4, na página seguinte, apresenta a situação, no final de cada ano, dos processos abertos nesse ano.

Após a sua abertura, os processos são classificados como enquadráveis ou não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, podendo, numa fase inicial, estar pendentes de classificação.

Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano	2009	2010	2011	2012	2013
Processos Pendentes em Análise	3	1	5	6	8
Processos Pendentes – elementos pedidos	15	7	29	55	87
Mediador do Crédito competente	50	87	179	414	538
Processos de Mediação em curso	24	13	55	96	166
Processos de Mediação concluídos	16	26	38	148	170
Processos de Outras Intervenções	-	-	-	-	3
Processos de Esclarecimentos em curso	0	0	0	18	23
Processos de Esclarecimentos concluídos	6	16	20	58	70
Processos Arquivados	4	32	66	94	106
Mediador do Crédito não competente	57	83	38	28	21
Enviados para outras Instituições	26	42	19	15	11
Arquivados	31	41	19	13	10
Total	125	178	251	503	654

TABELA 4 – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO DOS PROCESSOS ABERTOS NESSE ANO

Os processos pendentes de classificação em 31-12-2013 (95) correspondem, na sua maioria (87), àqueles em relação aos quais se aguardavam elementos complementares solicitados aos requerentes. Os restantes 8 estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos de intervenção que deram entrada nos dias imediatamente



anteriores.

É possível verificar que, no final de 2013, o número de processos pendentes da receção de elementos era superior ao registado no final de 2012 (87 vs. 55), o que refletirá, em parte, a evolução do número total de processos abertos durante o ano, que, de 2012 para 2013, cresceu 30%.

A partir dos dados atrás apresentados, é possível verificar que, dos restantes 559 processos abertos e classificados em 2013, 538 (96%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 21 processos (4%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências. Comparativamente a 2012, esta distribuição revela uma maior preponderância de pedidos de intervenção enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito (em 2012, estes tinham representado 94% dos total de processos abertos e classificados até ao final do ano), o que evidencia também a melhoria progressiva do conhecimento das competências desta entidade por parte do público.

Na tabela seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2013, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, quer em termos de conjunto, quer de forma desagregada em função do respetivo ano de abertura.

Situação em 31-12-2013 dos processos abertos em	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Processos Pendentes em Análise	0	0	0	0	8	8
Processos Pendentes – elementos pedidos	0	0	0	2	87	89
Mediador do Crédito competente	62	94	213	472	538	1 379
Processos de Mediação em curso	0	0	2	18	166	186
<i>Mediações em curso</i>	0	0	3	23	212	238
Processos de Mediação concluídos	47	40	95	258	170	610
<i>Mediações concluídas</i>	53	62	142	342	213	812
Processos de Outras Intervenções	-	-	-	-	3	3
Processos de Esclarecimentos em curso	0	0	0	2	23	25
Processos de Esclarecimentos concluídos	5	17	26	73	70	191
Processos Arquivados	10	37	90	121	106	364
Mediador do Crédito não competente	63	84	38	29	21	235
Processos Enviados para outras Instituições	29	42	19	16	11	117
Processos Arquivados	34	42	19	13	10	118
Total	125	178	251	503	654	1 711

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2013 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do conjunto de 1 711 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 97 encontravam-se ainda pendentes no final de 2013. Dos restantes 1 614, 1 379 processos (85%) enquadraram-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 235 processos (15%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências. No



final de 2012, estas proporções eram de 79% e 21%, respetivamente, num total de 996 processos abertos e classificados.

Esta evolução reflete o aumento progressivo do peso dos processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito ao longo dos anos, com particular relevância nos anos de 2012 e 2013 (efeito que é, também, ampliado pelo facto de os processos abertos nestes dois últimos anos representarem uma parte significativa dos processos, atendendo ao crescimento da atividade do Mediador do Crédito observado de ano para ano).

De referir que a situação, no final de 2013, dos processos abertos em 2012, reflete já um peso maior dos processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito (94%). Isto decorre, essencialmente, de uma parte significativa dos processos com classificação pendente respeitarem a processos no âmbito dos quais são solicitados elementos complementares aos requerentes e que, na sua maioria, vêm posteriormente a ser classificados como sendo da competência desta entidade⁴.

Nos pontos seguintes, apresenta-se informação mais detalhada sobre os processos enquadráveis e não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

4.1.2 PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Por norma, os processos classificados como enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito dizem respeito a pedidos de mediação relacionados com determinado produto ou situação creditícia (reestruturação ou obtenção de crédito), ou a pedidos de esclarecimento/informação sobre matérias de crédito.

Os processos enquadráveis nas competências desta entidade são subsequentemente classificados numa das seguintes categorias:

- Processos de mediação (incluindo outras intervenções);

⁴ Neste contexto, assinala-se que, desde o início de 2013, todos os pedidos de mediação que respeitem a créditos relativamente aos quais esteja a decorrer o PERSI ficam pendentes de classificação até o referido procedimento ser extinto e, nesse âmbito, o processo ser arquivado ou, eventualmente, evoluir para mediação.

Além disso, há um número menos relevante de processos cujo enquadramento, ou não, nas competências do Mediador do Crédito só pode ser determinado após serem recebidos do requerente elementos adicionais aos apresentados na sua exposição inicial.



- Processos de esclarecimentos.

Em 2013, foram recebidos 538 pedidos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, dos quais 336 (62%) deram origem a processos de mediação, 3 (1%) a processos de outras intervenções e 93 (17%) a processos relativos a esclarecimentos. Os processos de outras intervenções, cujos dados passaram a ser individualizados a partir de 2013⁵, respeitam a situações nas quais foram estabelecidos contactos apenas com empresas de recuperação de crédito, visando tanto a obtenção de esclarecimentos sobre valores em dívida (por exemplo, sobre a evolução do montante em dívida e/ou dos juros cobrados), como tentativas de reestruturação de créditos que tenham sido adquiridos a instituições de crédito. Por último, houve ainda 106 (20%) processos que foram arquivados, isto é, não tiveram desenvolvimentos.

Comparativamente aos processos abertos em 2012, verifica-se uma redução da proporção dos processos arquivados (26% em 2012), a par de um aumento da proporção de processos de mediação (58% em 2012) e uma variação ligeira na proporção dos processos de esclarecimentos (16% em 2012).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009, o número daqueles que foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, até 31 de dezembro de 2013, foi de 1 379, dos quais 796 (58% do total) se consubstanciaram em processos de mediação, 3 em processos de outras intervenções, 216 em esclarecimentos (16%) e 364 foram arquivados (26%).

4.1.2.1 Processos de mediação

Em 2013, foram abertos 336 processos de mediação, o que corresponde a um crescimento significativo face aos processos de mediação abertos no ano anterior, 244 (variação de +38%). No final de 2013, encontravam-se em curso 166 processos de mediação abertos nesse ano, ao passo que 170 tinham sido concluídos. De referir que, relativamente a processos iniciados em anos anteriores, no final de 2013 ainda se encontravam em curso 20 processos de mediação (18 abertos em 2012 e 2 em 2011).

Como já foi referido anteriormente, o número total de processos de mediação e de mediações registou, em 2013, um aumento de 368 e 475, para 796 e 1 050, respetivamente.

⁵ Nos processos abertos até 2012, estes casos eram incluídos nos processos de esclarecimentos.



Ainda no que respeita à atividade total, no final de 2013, encontravam-se em curso 186 processos de mediação e tinham sido concluídos 610 processos de mediação. Estes valores comparam, respetivamente, com 101 e 327 processos de mediação, no final de 2012.

A título exemplificativo, passamos a referir algumas das situações que foram objeto de mediação:

- Alteração do prazo de pagamento dos empréstimos;
- Introdução de períodos de carência de capital, ou de valor residual, em empréstimos;
- Dação de imóvel em cumprimento de dívida e eventual renegociação do crédito remanescente após dação;
- Exoneração de devedores (por exemplo, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Renegociação de créditos por parte de fiadores;
- Renegociação de “spreads” em operações de crédito;
- Renegociação de créditos para estudantes do ensino superior com garantia mútua;
- Regularização de créditos abatidos ao ativo;
- Obtenção de crédito.

À semelhança da tendência observada no ano anterior, o aumento do número de processos de mediação decorre de um maior conhecimento da existência desta entidade e das suas atribuições. Por outro lado, o impacto do programa de ajustamento da economia portuguesa, nomeadamente no que respeita à diminuição de rendimentos de muitas famílias, terá também contribuído para esse aumento.

Neste âmbito, merece ainda referência o facto de haver um número crescente de pedidos de mediação iniciados por fiadores, seja de créditos concedidos a particulares (frequentemente, fiadores de créditos à habitação), seja de créditos concedidos a empresas (nomeadamente, sociedades unipessoais ou de cariz familiar). Por outro lado, os pedidos relativos à dação de imóvel em cumprimento de dívida também registaram um acréscimo no ano de 2013.

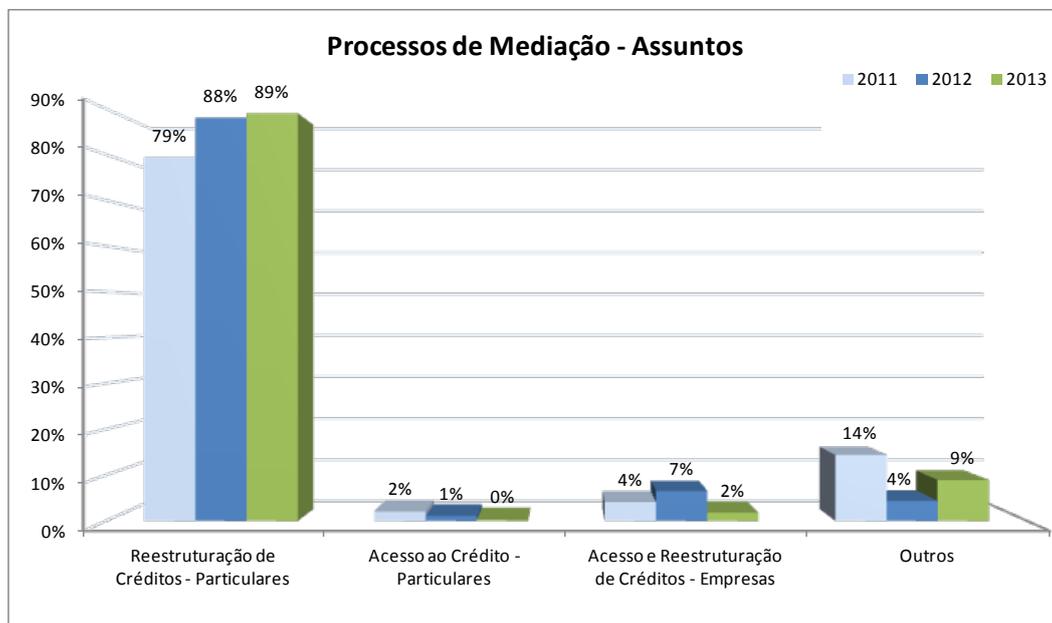


GRÁFICO 6 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO - ASSUNTOS

A reestruturação dos créditos de particulares continuou a assumir importância preponderante nos processos de mediação, mantendo-se, em termos relativos, com um peso de 89%, ligeiramente superior ao observado nos processos iniciados em 2012. Assinala-se que esta categoria inclui, também, os pedidos de reestruturação de créditos iniciados por particulares, na qualidade de fiadores de empresas, cujas dívidas assumiram.

Por outro lado, o acesso ao crédito por parte dos particulares continuou a ter um peso diminuto no conjunto de assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, tendo diminuído para 0.3% do total.

O peso relativo dos processos de mediação relacionados tanto com o acesso ao crédito, como com a reestruturação de créditos de empresas evidenciou também uma diminuição, representando apenas 2% do total (6 processos vs. 18 em 2012)⁶.

Por último, os “Outros” assuntos representaram 9% do total de processos de mediação, respeitando a diversas matérias, tais como registos constantes do mapa de responsabilidades de crédito, determinação e composição de dívidas, alteração de “spreads” em operações de crédito ou o regime de crédito à habitação para pessoas portadoras de deficiência.

⁶ Neste âmbito, deve referir-se que, dos restantes 18 processos iniciados por empresas no ano de 2013, 4 corresponderam a pedidos de esclarecimentos, 7 foram arquivados, 1 foi considerado não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito e, por último, 5 encontravam-se ainda com classificação pendente no final do ano.

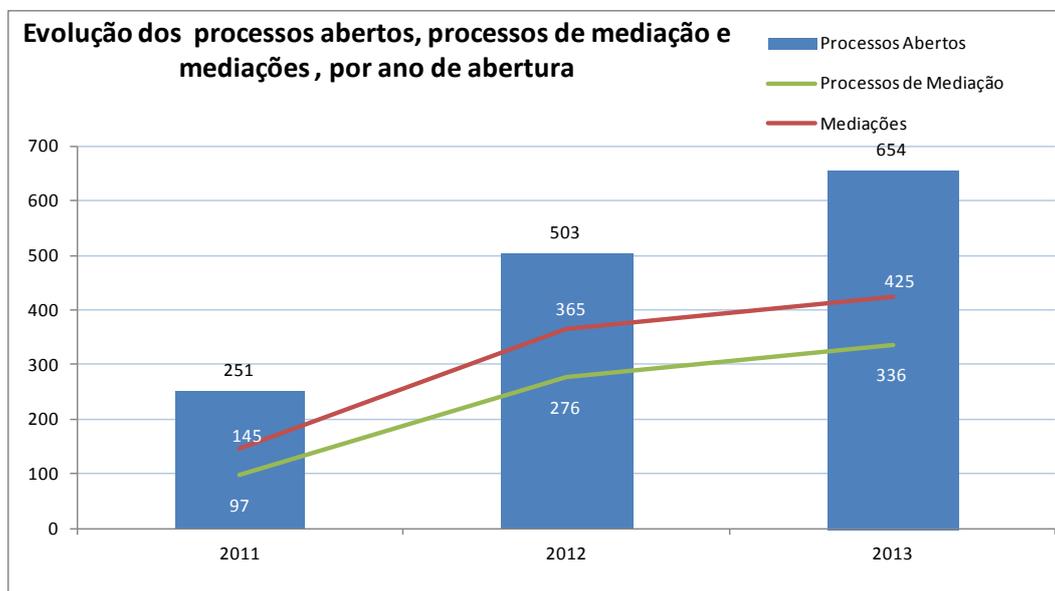


GRÁFICO 7 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 7, apresenta-se a evolução, à data de 31-12-2013, dos processos abertos, dos processos de mediação e do número de mediações, por ano de abertura. Os 336 processos de mediação abertos em 2013 deram origem a 425 mediações, ou seja, o número médio de mediações por processo foi de 1.3. Por sua vez, o número de mediações nos processos de mediação abertos em 2012 foi de 365, correspondente também a uma média de 1.3 mediações por processo.

Mediações por instituição de crédito

Na tabela 6, apresentada na página seguinte, discriminam-se, por instituição, as mediações iniciadas no âmbito dos processos abertos nos últimos três anos.

De um modo geral, mantiveram-se como intervenientes mais representativos dos processos de mediação algumas instituições de crédito direcionadas, essencialmente, para o crédito ao consumo, as quais, no ano anterior, já tinham tido uma participação significativa na atividade de mediação, bem como os bancos de maior dimensão do sistema financeiro português. De referir que, no caso da sucursal do Barclays Bank, um número significativo de mediações está associado a reestruturação de dívidas associadas à utilização de cartões de crédito.



Instituição de Crédito	N.º de Mediações		
	2011	2012	2013
Barclays Bank PLC - Sucursal	22	71	109
Cofidis - Sucursal	19	44	48
Banco BNP Paribas Personal Finance	18	37	35
Caixa Geral de Depósitos	9	31	31
Banco Espírito Santo	9	16	21
Banco Comercial Português	17	28	18
Banco Santander Totta	14	22	18
Banco BPI	6	11	17
Banif - Banco Internacional do Funchal	1	8	13
Banco Credibom	6	11	12
Caixa Económica Montepio Geral	4	12	11
GE Consumer Finance IFIC	2	5	9
Oney IFIC	1	11	8
Banco Primus	1	6	8
Unicre IFIC	2	7	8
Banco Banif Mais	1	8	7
Banco Santander Consumer Portugal	0	10	7
Banque PSA Finance - Sucursal	1	2	6
Outras instituições de crédito	12	25	39
Total	145	365	425

TABELA 6 – MEDIAÇÕES NO PERÍODO 2011-2013, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

De assinalar, também, que em 2013 houve várias instituições de crédito que, pela primeira vez, participaram em processos de mediação. Na sua maioria, estas “novas” instituições participaram apenas em uma ou duas mediações, surgindo englobadas nas “Outras instituições de crédito”, categoria onde se incluem as instituições que, em 2013, participaram em cinco ou menos mediações.

Resultado global das mediações

O gráfico seguinte apresenta o resultado global das mediações realizadas pelo Mediador do Crédito considerando a sua atividade no conjunto dos anos de 2009 a 2013. Os dados apresentados em seguida respeitam às 812 mediações concluídas no conjunto dos anos de 2009 a 2013, de um total de 1 050 mediações aceites.

Neste período, o grau de sucesso das mediações fixou-se em 60%, o que representa um aumento de 7 p.p. face à taxa de sucesso registada até ao final de 2012 (esta variação reflete não só o sucesso das mediações iniciadas e concluídas em 2013, mas também das mediações de processos abertos em anos anteriores, que foram concluídas apenas em 2013). No universo apenas dos processos abertos em 2013, a taxa de sucesso das



mediações concluídas foi de 77% (correspondente a 164 mediações num total de 213), o que revela uma melhoria da taxa de sucesso neste período, comparativamente à taxa de sucesso global desde 2009.

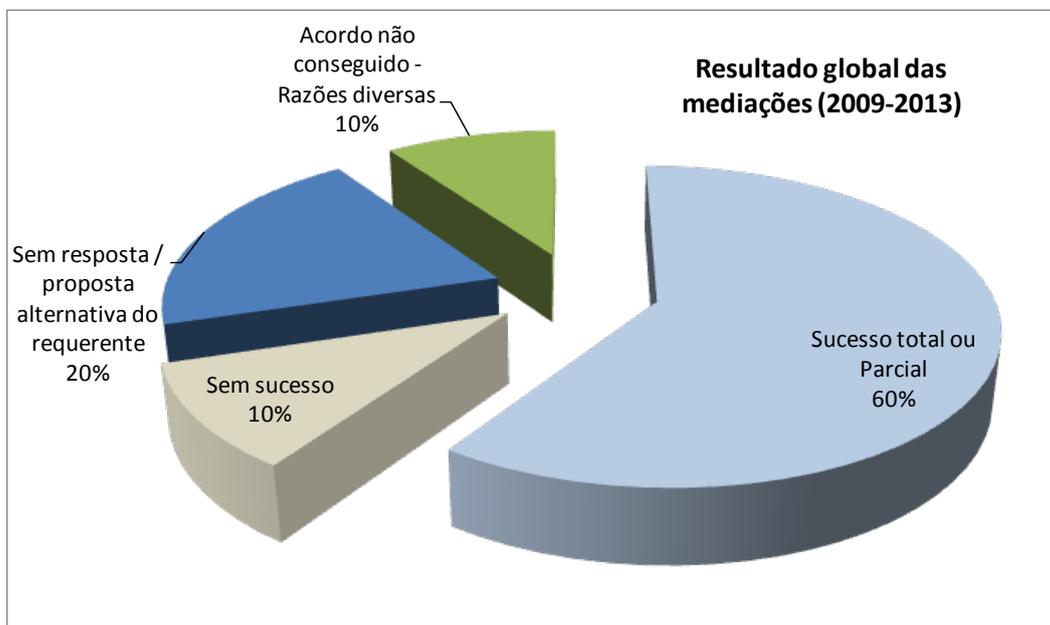


GRÁFICO 8 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2013)

A melhoria das taxas de sucesso é explicada, também, pela colaboração das instituições de crédito na obtenção de um acordo viável, em linha com algum ajustamento das condições aplicadas para reestruturação de créditos sentida durante o ano de 2013.

Neste âmbito, importa ainda referir que uma mediação é classificada como tendo sucesso sempre que, após ter sido aceite a mediação, o requerente obtém um acordo com a instituição de crédito relativamente ao assunto em causa.

Por outro lado, os casos nos quais o requerente não deu sequência ao processo de mediação, após ter recebido uma proposta da instituição de crédito, são encerrados com a classificação “sem resposta/proposta alternativa do requerente”. Desde 2009, 20% das mediações realizadas inseriram-se nesta categoria (-4 p.p. do que a taxa acumulada até ao final de 2012).

Por outro lado, existe também um conjunto de circunstâncias específicas do requerente que podem comprometer a possibilidade de obtenção de acordo entre aquele e a instituição de crédito. Estes casos totalizaram 10% das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2013, incluindo nomeadamente situações de existência de



processos judiciais, de opção pela insolvência ou de sobre-endividamento.

Por último, são classificadas como não tendo sucesso as situações em que a instituição de crédito não tenha acedido ao pedido do requerente, nem apresentado uma contraproposta. Estes casos representaram 10% do total de mediações realizadas desde 2009 (-3 p.p. comparativamente com os resultados obtidos até ao final de 2012).

4.1.2.2 Esclarecimentos

Em 2013, foram abertos 93 processos relativos a esclarecimentos, dos quais 23 se encontravam em curso no final do ano e 70 tinham sido concluídos.

Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, os processos classificados nesta categoria totalizavam 216, dos quais 191 foram concluídos até ao final do ano.

Os pedidos de esclarecimentos recaíram sobre questões diversas, como o acesso ao crédito à habitação para pessoas portadoras de deficiência, o processo de dação de imóvel em cumprimento de dívida, o aumento de “spread” em contratos de crédito, ou o funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

Em 2013, foram igualmente prestados vários esclarecimentos sobre os regimes de prevenção e gestão do incumprimento nos contratos de crédito instituídos pelo decreto-lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, bem como sobre o conjunto de diplomas legais sobre crédito à habitação publicados em 9 novembro de 2012, em particular, sobre o regime de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil (lei n.º 58/2012).

Houve, ainda, um número crescente de pedidos de esclarecimentos em matérias relacionadas com o acesso ao crédito, especialmente crédito para investimento e microcrédito.

4.1.2.3 Processos Arquivados

Os processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito são classificados como arquivados nos casos em que a sequência do processo estava dependente da obtenção de informações complementares solicitadas ao requerente, que este não facultou.



Os processos arquivados englobam, ainda, as situações em que os requerentes, após o envio de um pedido para o Mediador do Crédito, conseguiram obter um acordo direto com a instituição de crédito, sem que tenha havido qualquer intervenção desta entidade.

Em 2013, foram arquivados 106 processos abertos nesse ano (20% dos considerados de competência desta entidade) e 27 processos iniciados em 2012, que, no final desse ano, se encontravam pendentes de classificação.

No total de processos abertos desde o início da atividade, foram arquivados 364 processos, correspondentes a 26% dos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

4.1.3 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Se, após análise preliminar do pedido do requerente, se concluir que o processo não é enquadrável nas competências do Mediador do Crédito, este pode ser encaminhado para outras entidades, tais como o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou o Instituto de Seguros de Portugal, se cair no âmbito das respetivas competências, ou é arquivado.

Dos 654 processos abertos em 2013, 21 (3%) foram considerados como não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito. Nestes processos incluem-se 11 que foram encaminhados para outras entidades, enquanto os restantes foram arquivados, dando-se, em ambas as situações, conhecimento aos requerentes.

Por sua vez, considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009, o número daqueles que foram considerados não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito ascende a 235, dos quais 117 foram encaminhados para outras entidades e 118 foram arquivados.

4.2 LITERACIA FINANCEIRA EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No âmbito das atividades relacionadas com a promoção da literacia financeira, o Mediador do Crédito elaborou um documento com informação referente a produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com o crédito, o qual se encontra disponível para



“download” no sítio do Mediador do Crédito na internet (www.mediadordocredito.pt) e continua a ser um dos que apresenta mais visualizações/“downloads” (32%, em 2013).

Adicionalmente, nos contactos com os requerentes realizados no âmbito dos pedidos de mediação, são prestados, sempre que tal se justifique, esclarecimentos sobre instrumentos jurídicos ou produtos de crédito.

No decurso dos processos de mediação, é por vezes sugerido aos requerentes que recorram aos simuladores de crédito disponíveis no Portal do Cliente Bancário ou no portal “Todos Contam”, com ferramenta de suporte à definição e apresentação de propostas de renegociação de créditos.

Por último, é incentivada a consulta *on-line* do Mapa de Responsabilidades de Crédito, sendo habitual a prestação de esclarecimentos aos requerentes neste âmbito.

4.3 REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2013, o Mediador do Crédito participou na III Reunião do Fórum para a Supervisão Comportamental Bancária, no qual está representado. Este Fórum, criado pelo Banco de Portugal, é uma estrutura consultiva de apoio ao exercício da função de supervisão comportamental e espaço de partilha de informação e de apreciações sobre o funcionamento dos mercados bancários a retalho.

Além disso, no âmbito da representação institucional, o Mediador do Crédito participou nos seguintes eventos:

- Seminário organizado pela Comissão Europeia, no âmbito da discussão do relatório intercalar sobre o sobre-endividamento das famílias: *Seminar on the findings of the Interim Report – The over-indebtedness of European Households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact* (em janeiro);
- III Jornadas de Direito ao Consumo, subordinadas ao tema “A Crise e o Direito dos Consumidores”, organizada pelo Instituto Politécnico de Leiria e a Delegação Regional de Leiria da Associação Portuguesa de Direito do Consumo (em março);
- Curso de formação em serviços financeiros e direito dos consumidores no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, organizado pela Direção-Geral do Consumidor com a colaboração do Banco de Portugal (em abril);



- 1.ª Reunião de trabalho da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), organizada pela Direção-Geral do Consumidor (em dezembro).

Por último, foi efetuada uma reunião com a entidade congénere *Médiateur du crédit aux entreprises*, que funciona em França.

4.4 OUTRAS ATIVIDADES

4.4.1 REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Com o objetivo de promover uma relação mais próxima com os representantes das instituições de crédito para os assuntos relacionados com a mediação e compreender como aquelas se organizam internamente e tratam os processos de mediação, continuaram a ser promovidas reuniões com instituições de crédito, aproveitando-se também essas reuniões para analisar a situação dos processos em curso.

Em 2013, continuou a promover-se a utilização das mensagens de correio eletrónico na troca de correspondência com as instituições, com o intuito de agilizar a forma de contacto. Deste modo, procura-se que este passe a ser o meio de contacto preferencial para os assuntos correntes relacionados com os processos de mediação e os pedidos de esclarecimento.

Deve ainda referir-se a realização de reuniões com associações empresariais⁷, com o objetivo de analisar possíveis formas de colaboração em matérias relacionadas com a mediação de créditos, bem como de promover o recurso ao Mediador do Crédito por parte das empresas.

No âmbito específico de um processo de mediação, foi ainda promovida, a título extraordinário, uma reunião tripartida com os requerentes e a entidade credora, com vista à obtenção de um possível acordo de reestruturação dos créditos.

⁷ Entre as quais, a Associação Nacional das Pequenas e Microempresas (CPPME), a Associação Nacional de Reparadores Automóveis (ANRA) e a Associação Nacional dos Industriais de Máquinas e Equipamentos Elétricos e Eletrónicos.



4.4.2 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

O sítio do Mediador do Crédito (www.mediadordocredito.pt) manteve-se como uma das principais fontes de referência para o público das atividades da competência desta entidade.

A navegação no sítio efetua-se através de separadores, os quais abrangem um conjunto de temas relacionados com a atividade do Mediador do Crédito.



FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

Em 2013, os conteúdos do sítio do Mediador do Crédito foram alargados em algumas das áreas temáticas.

Por um lado, no início de 2013, passaram a ser disponibilizados no separador **“Legislação”** diplomas legislativos relacionados com a concessão de crédito, com especial incidência na legislação sobre crédito à habitação, publicada em novembro de 2012, e no decreto-lei que estabeleceu o regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, publicado em outubro de 2012.

Além disso, foram acrescentados alguns documentos à área temática **“Atividade de Crédito”**, onde se já se disponibilizava regularmente informação de acompanhamento da atividade do crédito, nomeadamente publicações estatísticas e relatórios de entidades de referência, entre as quais o Fundo Monetário Internacional (FMI), a Organização para a



Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE), o Banco de Pagamentos Internacionais (BIS), a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu (BCE), o Ministério das Finanças, o Ministério da Economia, o Banco de Portugal e o Instituto Nacional de Estatística (INE).

Para além destes, é ainda disponibilizada no sítio do Mediador do Crédito informação relativa aos seguintes temas:

- Competências;
- Pedidos de mediação;
- Outros pedidos;
- Publicações;
- Literacia;
- Respostas a perguntas frequentes (FAQs).

No seu conjunto, o número médio de visitas (em termos de “hits”) ao sítio do Mediador do Crédito foi, em 2013, superior ao registado no ano anterior, em linha com o crescimento da atividade desta entidade⁸.

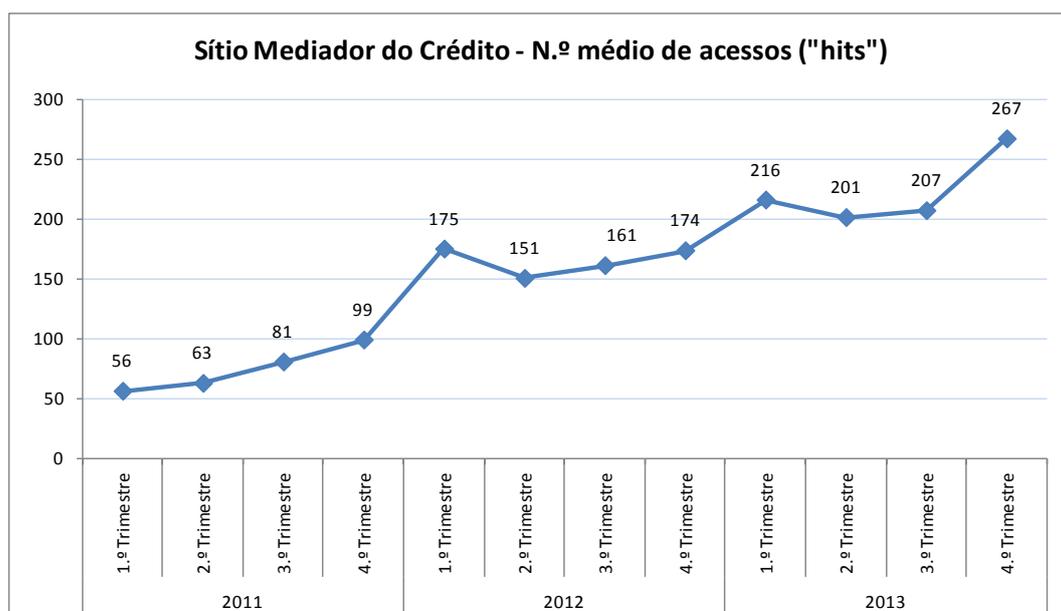


GRÁFICO 9 – NÚMERO MÉDIO DE ACESSOS (“HITS”) NO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

⁸ Em 2013, houve uma revisão dos dados relativos aos anos de 2011 e 2012.



Relativamente às áreas temáticas, para além da página inicial, verificou-se maior interesse na visualização do conteúdo dos separadores denominados “Pedidos de mediação”, “Publicações”, “Respostas a Perguntas Frequentes (FAQs)” e “Contactos”.

De referir, ainda, que os documentos relacionados com a elaboração dos pedidos de mediação assumiram, igualmente, um peso significativo em termos de visualização/“download” de documentos, nomeadamente a proposta de minuta de carta a dirigir às instituições (40%), o documento intitulado “Informação sobre produtos, institutos e conceitos relacionados com o crédito” (32%), o “Guia Prático – Mediador do Crédito” (12%) e a proposta de minuta de carta para requerer a intervenção do Mediador do Crédito (6%).

4.4.3 OUTROS DESTAQUES

4.4.3.1 Folheto - Mediador do Crédito

Com vista a promover a divulgação do Mediador do Crédito e da sua atividade, continuou a ser distribuído, em articulação com o Banco de Portugal, um folheto que contém informação sumária sobre esta entidade.

4.4.3.2 Guia Prático - Mediador do Crédito

O “*Guia Prático - Mediador do Crédito*”, no qual se prestam informações sobre os procedimentos e requisitos para solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, se descreve a forma como decorre a mediação e se responde a perguntas frequentes (FAQs) continuou, igualmente, a ser um instrumento útil para a divulgação da atividade e competências desta entidade.

O “Guia” encontra-se disponível no sítio do Mediador do Crédito na internet, tendo a sua visualização/“download” representado 12% dos acessos a documentos naquela plataforma.

De um modo geral, todos os requerentes que contactem pela primeira vez o Mediador do Crédito são direcionados para a consulta do “Guia” no sítio na internet, disponibilizando-se a versão em papel em casos pontuais ou se expressamente solicitado.



4.4.3.3 Portal do Cidadão e Portal da Empresa

Por último, continuou a ser disponibilizada a informação anteriormente existente sobre o Mediador do Crédito no Portal do Cidadão e no Portal da Empresa. 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.

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

Portal do Cidadão:

http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/MDC/pt/SER_mediacao+do+credito.htm

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

Adicionalmente, é disponibilizada uma ficha de serviço para que eventuais interessados possam solicitar ao Mediador do Crédito informações e esclarecimentos em matérias de crédito, a qual se encontra disponível em:

Portal do Cidadão:

http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/MDC/pt/SER_credito+++esclarecimento+e+informacao.htm

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

4.4.3.4 Procedimentos internos

Ao nível da organização interna do Mediador do Crédito, há a assinalar a adoção de um sistema informático para o tratamento e gestão documental (@DOC), de suporte à atividade do Mediador do Crédito, que entrou em vigor em meados de dezembro de 2012.

4.4.3.5 Relatório de Atividades de 2012

Relativamente ao ano de 2012, o Relatório de Atividades foi concluído em 27 de março de 2013 e foi aprovado, por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, em 23 de julho de 2013.



Após aprovação, o Relatório de Atividades anual é disponibilizado no sítio do Mediador do Crédito e no sítio do Banco de Portugal na *internet*. O Banco de Portugal emite habitualmente uma breve nota de imprensa a anunciar a divulgação ao público do referido relatório.

No ano de 2012, o Relatório de Atividades foi divulgado no final de julho, tendo no início de agosto sido publicadas na comunicação social algumas notícias alusivas ao mesmo.



CAPÍTULO 5

Considerações Finais



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, o número de processos abertos em 2013 foi de 654 (variação de 30% relativamente ao ano anterior), dos quais 336 conduziram a processos de mediação e 93 a processos de esclarecimentos.

A análise da atividade total do ano, considerando não só os processos iniciados em 2013, mas também os que transitaram de anos anteriores, revela um aumento de 368 no número de processos de mediação (para 796) e de 475 no número de mediações (para 1050), bem como um aumento no número de processos de esclarecimentos (de 124 para 216). De notar, também, que, no final do ano, havia um total de 97 processos com classificação pendente, os quais poderão no futuro evoluir para mediação.

A taxa de sucesso das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2013 (812 mediações num total de 1 050) foi de 60%, o que corresponde a uma melhoria de 7 p.p. face à taxa registada no final do ano anterior. Tomando em consideração, apenas, os processos iniciados em 2013, a taxa de sucesso foi de 77% (164 mediações num total de 213).

Para estes resultados contribuiu, também, a colaboração das instituições de crédito nas tentativas de obtenção de acordo com os requerentes, em linha com algum ajustamento das condições aplicadas para a reestruturação de créditos.

Em termos de proveniência dos processos, os pedidos enviados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2013, a ser predominantes (92% do total), seguindo-se os remetidos pelo Banco de Portugal (7%) e, com reduzida expressão, pela Secretaria de Estado das Finanças e outras entidades (2 processos).

Os processos abertos respeitavam maioritariamente a pessoas singulares (ou empresários em nome individual), 96%, sendo apenas 4% o peso dos relativos a pessoas coletivas. Nos primeiros, é de assinalar um aumento do número de pedidos apresentados por fiadores, tanto de particulares como de empresas unipessoais ou de cariz familiar que entraram em incumprimento ou cessaram atividade.

Nos processos de mediação, o assunto mais representativo continuou a ser a reestruturação de créditos de particulares (89%), havendo ainda um número não despidendo de processos visando assuntos diversos (10%), tais como registos constantes do mapa de responsabilidades de crédito, determinação e composição de dívidas, alterações de “spreads” em operações de crédito ou regime de crédito à habitação para pessoas portadoras de deficiência.



Por sua vez, o acesso ao crédito teve ainda pouca relevância nos processos de mediação abertos em 2013. Em contraste, nos processos classificados como esclarecimentos, incluíram-se diversos pedidos de informações relativas ao acesso a crédito, especialmente ao crédito para investimento e microcrédito.

As atividades relacionadas com a promoção da literacia financeira traduzem-se, sobretudo, na prestação de esclarecimentos em matéria de crédito, sempre que tal se justifique no contexto dos pedidos de intervenção, bem como na divulgação de informação referente a produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com o crédito, através do sítio do Mediador do Crédito na internet.

O Mediador do Crédito acompanha regularmente a evolução da atividade de crédito e, neste âmbito, disponibiliza no respetivo sítio na internet publicações estatísticas e relatórios de entidades de referência (FMI, OCDE, BIS, BCE, Comissão Europeia, Ministério das Finanças, Ministério da Economia, Banco de Portugal e INE).

No desempenho da sua atividade, o Mediador do Crédito prosseguirá os seus esforços no sentido de promover a obtenção de acordos entre as partes intervenientes nas relações de crédito no âmbito dos processos de mediação. Neste contexto, assinala-se ainda a disponibilidade para colaborar com entidades que apoiem os clientes bancários na renegociação dos seus créditos.