



MEDIADOR DO CRÉDITO

# Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2014

A decorative graphic element at the bottom of the page, consisting of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of blue and grey. The shapes are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some shapes appearing to be in front of others.

2014

# Mediador do Crédito

---

Relatório de Atividade de 2014

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, pelo DESPACHO Nº 838/15-SEF,  
de 3 de junho de 2015.

Lisboa, 2015

**TÍTULO**

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2014

**PROPRIEDADE**

Mediador do Crédito

**AUTOR**

Mediador do Crédito

**MORADA**

Rua do Crucifixo n.º 7, 2.º

1100-182 LISBOA

[www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)

março, 2015



## ÍNDICE GERAL

1	NOTA INTRODUTÓRIA.....	6
2	O MEDIADOR DO CRÉDITO.....	10
3	ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO .....	13
3.1	EVOLUÇÃO DO CRÉDITO .....	13
3.2	ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO .....	16
4	ATIVIDADE DESENVOLVIDA .....	18
4.1	PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO .....	18
4.1.1	CARATERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE .....	18
4.1.1.1	PROCEDIMENTOS.....	18
4.1.1.2	PROCESSOS ABERTOS .....	19
4.1.1.3	CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E EMITIDA .....	21
4.1.1.4	EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS .....	22
4.1.1.5	ESTADO DOS PROCESSOS NO FINAL DO ANO .....	24
4.1.2	PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	26
4.1.2.1	PROCESSOS DE MEDIAÇÃO .....	27
4.1.2.2	ESCLARECIMENTOS .....	33
4.1.2.3	PROCESSOS ARQUIVADOS .....	34
4.1.3	PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO ....	34
4.2	LITERACIA FINANCEIRA EM MATÉRIA DE CRÉDITO .....	35
4.3	REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL.....	35
4.4	OUTRAS ATIVIDADES.....	36
4.4.1	REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES .....	36
4.4.2	SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	36
4.4.3	OUTROS DESTAQUES .....	39
4.4.3.1	FOLHETO - MEDIADOR DO CRÉDITO.....	39
4.4.3.2	GUIA PRÁTICO - MEDIADOR DO CRÉDITO .....	39
4.4.3.3	PORTAL DO CIDADÃO E PORTAL DA EMPRESA.....	39
4.4.3.4	RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2013.....	40
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	42



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução trimestral dos processos abertos.....	19
Gráfico 2 – Proveniência dos processos abertos .....	20
Gráfico 3 – Evolução trimestral das cartas e outras comunicações recebidas.....	21
Gráfico 4 – Evolução trimestral das cartas emitidas.....	22
Gráfico 5 – Evolução dos processos abertos, processos de mediação e mediações – Situação no final de cada ano.....	23
Gráfico 6 – Processos de mediação - assuntos .....	29
Gráfico 7 – Evolução dos processos abertos, processos de mediação e mediações, por ano de abertura .....	30
Gráfico 8 – Resultado global das mediações (2009-2014).....	32
Gráfico 9 – Número médio de acessos (“hits”) no sítio do Mediador do Crédito na internet .....	38

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Endividamento dos Particulares (dezembro de 2014 e dezembro de 2013).....	14
Tabela 2 – Endividamento das Empresas (dezembro de 2014 e dezembro de 2013).....	14
Tabela 3 – Situação dos processos no final de 2012, 2013 e 2014 (número total de processos desde 2009) .....	23
Tabela 4 – Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano.....	24
Tabela 5 – Situação em 31-12-2014 dos processos abertos em cada ano .....	26
Tabela 6 – Mediações de processos abertos no período 2012-2014, por instituição de crédito e ano de abertura do processo.....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Página de entrada (parcial) do sítio do Mediador do Crédito na internet .....	37
--	----



## **CAPÍTULO 1**

### ***Nota Introdutória***



## 1 NOTA INTRODUTÓRIA

A figura do Mediador do Crédito foi introduzida no ordenamento jurídico português em 2009, com a publicação do decreto-lei n.º 144/2009, de 17 de junho. A atual titular do cargo, Clara Machado, iniciou funções em 1 de fevereiro de 2012, tendo sido reconduzida, em 2014, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 19/2014, de 22 de maio (com efeitos reportados a fevereiro de 2014).

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 em matéria de crédito.

Em 2014, foram abertos 616 processos, o que compara com 654 processos abertos em 2013 (redução de 6%).

O número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito aumentou 584 entre o final de 2013 e o final de 2014, atingindo o total de 1963 (no ano anterior a variação havia sido de 596). Por sua vez, o número de processos de mediação abertos até ao final de 2014 totalizou 1111, mais 315 processos do que os existentes no final de 2013, enquanto o número de mediações aumentou 380, totalizando 1430, em 2014. Comparativamente, no ano anterior, o número de processos de mediação e de mediações havia aumentado 368 e 475, respetivamente.

Assinala-se, no entanto, que a atividade efetiva durante o ano cresceu a um ritmo superior ao da abertura de novos processos, refletindo não só a atividade decorrente dos processos abertos em 2014, mas também a desenvolvida no âmbito dos processos transitados de anos anteriores, nomeadamente dos processos de mediação ou de esclarecimentos em curso (186 e 25, respetivamente) e dos processos pendentes de análise/classificação (97), no final do ano de 2013.

Com efeito, em 2014, foram concluídos 383 processos de mediação, o que compara com 283 processos de mediação concluídos em 2013 (+35%). As mediações concluídas, por sua vez, registaram um acréscimo ainda mais significativo (+41%), tendo passado de 348, em 2013, para 491, em 2014.

Quanto à prestação de esclarecimentos, foram concluídos 109 processos, mais 28% que em 2013, em que haviam sido concluídos 85 processos.

O número de processos arquivados em 2014 foi de 169, o que compara com 133, em



2013 (+27%).

Em 2014, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (525) continuaram a ser a principal fonte de proveniência dos processos, representando 85% do total. Em segundo lugar, contam-se os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 75 processos (12%). Os restantes 16 processos (3%) foram abertos na sequência de pedidos remetidos por entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) e pela DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

No que se refere aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a reestruturação de créditos de particulares continuou a ser predominante, representando 66% do total. Assinala-se, no entanto, o acréscimo dos processos relativos a “outros assuntos”, cujo peso passou para 31% do total, o que se fica a dever, em grande medida, ao número crescente de pedidos de intervenção com vista à obtenção de acordos de regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos<sup>1</sup>.

Refira-se, ainda, que os “outros assuntos” incluem também processos de mediação respeitantes a matérias diversas, como sejam a determinação e composição de dívidas e os registos na Central de Responsabilidades de Crédito.

À semelhança do observado em 2013, os processos de mediação com origem em pedidos apresentados por empresas, ou visando o acesso a crédito por parte de particulares, foram pouco representativos no conjunto da atividade de mediação, correspondendo, respetivamente, a 2% e 1% do total.

Os resultados das mediações continuaram a ser globalmente positivos, tendo sido obtida uma taxa de sucesso de 60% para as mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2014. Constatase, assim, que, num número significativo de casos, alcançou-se o resultado visado pela mediação, ou seja, o acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito. Considerando apenas os processos abertos em 2014, a taxa de sucesso das mediações concluídas até ao final do ano atingiu cerca de 69%.

---

<sup>1</sup> Até ao final de 2013, estes pedidos não eram objeto de classificação autónoma.



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 crédito, contribuindo assim para melhorar o relacionamento entre as partes envolvidas nas relações de crédito.

Lisboa, 31 de março de 2015

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, bem como emitir pareceres ou recomendações sobre matérias relacionadas com a sua atividade e ainda identificar deficiências ao nível da 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 elementos que integram o Conselho do Mediador do Crédito. Em 22 de maio de 2014, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 19/2014, Clara Machado foi reconduzida como Mediador do Crédito, com efeitos reportados a fevereiro de 2014.

Por sua vez, o Conselho do Mediador do Crédito manteve os dois elementos que o integravam no ano anterior, até ao início de agosto de 2014, tendo, desde então, passado a ter um único elemento.

No final de 2014, estavam ainda afetos ao Mediador do Crédito seis colaboradores (quatro técnicos e dois elementos de secretariado). De referir que, desde 2012, o Mediador do Crédito tem contado também com a colaboração temporária de técnicos estagiários.



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](mailto: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 2014, a economia portuguesa registou uma pequena expansão de 0.7% do Produto Interno Bruto, suportada pelas variações de +1.4% na procura interna (consumo privado: +1.9%, investimento: +1.5%, despesa pública: -1.6%) e de +5.1% nas exportações, parcialmente compensadas pelo aumento de 6.9% nas importações<sup>2</sup>.

A referida expansão assinala uma inversão do ciclo de contração económica verificado nos anos mais recentes, no contexto nomeadamente do ajustamento decorrente do programa de assistência económica e financeira a que esteve sujeito o Estado Português.

Em 2014, continuou a assistir-se a uma redução do crédito concedido pelo sistema financeiro, bem como a um aumento dos níveis de incumprimento em operações de crédito, em linha com a continuação do processo de desendividamento e refletindo os efeitos temporais da redução do rendimento disponível das famílias e da deterioração da situação financeira das empresas (em particular, de alguns setores de atividade).

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2013 e o final de 2014, o total do crédito concedido aos particulares decresceu 3.7% (-5.0 mil milhões de euros), como efeito conjugado da redução no crédito ao consumo e outros fins (-1.1 mil milhões de euros; -4.4%) e no crédito à habitação (-4.0 mil milhões de euros; -3.6%).

Por sua vez, o total do crédito vencido evidenciou um aumento de cerca de 6.4% (0.4 mil milhões de euros), correspondendo, no final de 2014, a 4.9% 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, mantendo-se a tendência de agravamento deste indicador. No final de 2014, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia cerca de 3.5 mil milhões de euros, tendo passado a representar 14.4% do total do crédito concedido no segmento, contra 13.1% em 2013.

---

<sup>2</sup> Fonte: Boletim Estatístico de março de 2015, Banco de Portugal.

## Endividamento dos Particulares

(valores em milhões de euros)		Dez-14	%	Dez-13	%	Variação	
<b>Crédito concedido</b>							
(1)	Habituação	106 890	80%	110 878	80%	-3.6%	-3 988
(2)	Consumo e outros fins*	24 027	18%	25 138	18%	-4.4%	-1 111
(3)	Outros	2 204	2%	2 153	2%	2.4%	51
(4)	<b>Total</b>	<b>133 122</b>	<b>100%</b>	<b>138 169</b>	<b>100%</b>	<b>-3.7%</b>	<b>-5 047</b>
<b>Crédito vencido</b>							
(5)	Habituação	2 993	2.8% (5)/(1)	2 772	2.5% (5)/(1)	8.0%	221
(6)	Consumo e outros fins*	3 460	14.4% (6)/(2)	3 293	13.1% (6)/(2)	5.1%	167
(7)	Outros**	35	1.6% (7)/(3)	30	1.4% (7)/(3)	17.0%	5
(8)	<b>Total</b>	<b>6 488</b>	<b>4.9% (8)/(4)</b>	<b>6 095</b>	<b>4.4% (8)/(4)</b>	<b>6.4%</b>	<b>393</b>
<b>N.º de devedores</b>							
(9)	Habituação	2 312 474		2 351 153		-1.6%	-38 679
(10)	Consumo	3 594 126		3 624 737		-0.8%	-30 611
(11)	<b>Total</b>	<b>4 407 850</b>		<b>4 445 360</b>		<b>-0.8%</b>	<b>-37 510</b>
<b>% de devedores com crédito vencido</b>							
(12)	Habituação	6.4%		6.2%		3.2%	0.2 p.p.
(13)	Consumo	16.4%		16.6%		-1.2%	-0.2 p.p.
(14)	<b>Total</b>	<b>14.8%</b>		<b>14.8%</b>		<b>0.0%</b>	<b>0 p.p.</b>

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2014 E DEZEMBRO DE 2013).  
 FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2015, 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 um aumento de 8.0% no crédito vencido (fixando-se aproximadamente em 3.0 mil milhões de euros). O peso do crédito vencido no crédito total, neste segmento, registou um agravamento de 2.5% para 2.8%.

## Endividamento das Empresas

(valores em milhões de euros)		Dez-14	Dez-13	Variação		
<b>Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras</b>		<b>86 876</b>	<b>92 208</b>	<b>-5.8%</b>	<b>-5 332</b>	
(valores em milhões de euros)		Dez-14	%	Dez-13	%	Variação
<b>Crédito vencido das Sociedades não financeiras</b>		<b>13 031</b>	<b>15.0%</b>	<b>12 356</b>	<b>13.4%</b>	<b>5.5%</b>
						<b>676</b>

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2014 E DEZEMBRO DE 2013).  
 FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2015, BANCO DE PORTUGAL



No que respeita às empresas, e como se observa na tabela 2, o total do crédito concedido também denota uma redução, na ordem de 5.8% (-5.3 mil milhões de euros)<sup>3</sup>.

O crédito vencido registou, por sua vez, um aumento de 5.5%, fixando-se em aproximadamente 13.0 mil milhões de euros. O peso do crédito vencido registou, assim, um agravamento em relação ao ano anterior, de 13.4% para 15.0%.

Os resultados do último inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito, efetuado pelo Banco de Portugal, revelam que a restritividade na concessão de crédito a empresas diminuiu ligeiramente em termos globais, tendo contribuído para essa evolução, nomeadamente, as perspetivas de evolução económica, a concorrência entre instituições de crédito e a evolução da posição de liquidez.

No segmento dos particulares, por sua vez, não foram assinaladas alterações relevantes ao nível da concessão de crédito, quer à habitação, quer para consumo e outros fins.

Algumas instituições de crédito reportaram, ainda, uma pequena redução nos “spreads” aplicados a operações de crédito, em especial nas operações de risco médio realizadas com empresas.

As expectativas para o início de 2015 apontam maioritariamente para a manutenção dos critérios e condições de concessão de crédito, tanto a empresas como a particulares.

No que respeita à procura de empréstimos, os resultados do inquérito indicam ter havido, no último trimestre de 2014, um pequeno aumento do recurso ao crédito pelas empresas, nomeadamente no segmento de longo prazo, bem como uma tendência de estabilidade na procura de crédito por particulares.

Para 2015, é antecipada uma evolução positiva na procura de empréstimos, tanto por parte das empresas (em especial, Pequenas e Médias Empresas), como dos particulares.

---

<sup>3</sup> Os dados apresentados no Relatório de Atividade de 2013 foram revistos, à luz das alterações das séries estatísticas publicadas pelo Banco de Portugal (vd. Nota de Informação Estatística n.º 11 do Banco de Portugal, de outubro de 2014).



### 3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

Relativamente às alterações legislativas em matérias de crédito, destacam-se, no ano de 2014:

- A publicação da lei n.º 58/2014, de 25 de agosto, através da qual se procedeu à alteração da lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, que criou o regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil;
- A publicação da lei n.º 64/2014, de 26 de agosto, que aprovou o regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência (revogando os decretos-lei n.º 541/80, de 10 de novembro, e n.º 98/86, de 17 de maio).



## **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

Os processos do Mediador do Crédito são abertos na sequência da receção de pedidos de clientes bancários, os quais podem ser remetidos diretamente pelos próprios requerentes ou recebidos por intermédio de outras entidades.

De um modo geral, cada pedido de intervenção dá origem a um novo processo<sup>4</sup>, exceto se estiver em curso outro processo do mesmo requerente, no âmbito do qual o pedido apresentado possa, igualmente, ser tratado.

Em regra, os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” respeitam a mediações ou outras intervenções, ou à prestação de esclarecimentos em matéria de crédito.

Em determinadas situações, os processos podem ficar pendentes da obtenção de elementos complementares solicitados aos requerentes ou, eventualmente, de outros desenvolvimentos (por exemplo, da resposta da instituição de crédito à tentativa prévia de negociação efetuada pelo requerente).

Na sua maioria, os processos pendentes são subseqüentemente enquadrados, consoante a sua natureza, nas diferentes categorias dos processos “Mediador do Crédito competente”, podendo, contudo, vir a ser classificados como arquivados, se os requerentes não derem sequência ao pedido inicial (nomeadamente, se não facultarem os elementos necessários para se iniciar a mediação ou, entretanto, tiverem alcançado um acordo com as instituições de crédito em causa).

Os processos relativos a pedidos não enquadráveis nas competências desta entidade são classificados como “Mediador do Crédito não competente”, podendo, em determinadas circunstâncias, ser encaminhados para outras entidades (em particular, o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões).

---

<sup>4</sup> Ainda que visando mais do que uma instituição de crédito e matérias de diferente natureza.



Após a receção do pedido do requerente, este é informado da sequência dada ao mesmo e, nos casos em que este não é enquadrável nas competências do Mediador do Crédito, é sugerido, sempre que possível, o encaminhamento que poderá dar ao assunto.

Por sua vez, no âmbito de cada mediação, são desenvolvidas uma ou mais interações junto do requerente e da instituição de crédito, sendo a mediação encerrada se for alcançado um acordo entre as partes, ou quando se verifique fundamentamente a impossibilidade de tal acontecer.

#### 4.1.1.2 Processos abertos

Em 2014, foram abertos 616 processos, o que evidencia uma pequena redução (6%) relativamente aos 654 processos abertos em 2013. O número médio de processos abertos, por trimestre, foi 154, comparativamente a 164 no ano anterior. Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram abertos 2327 processos.

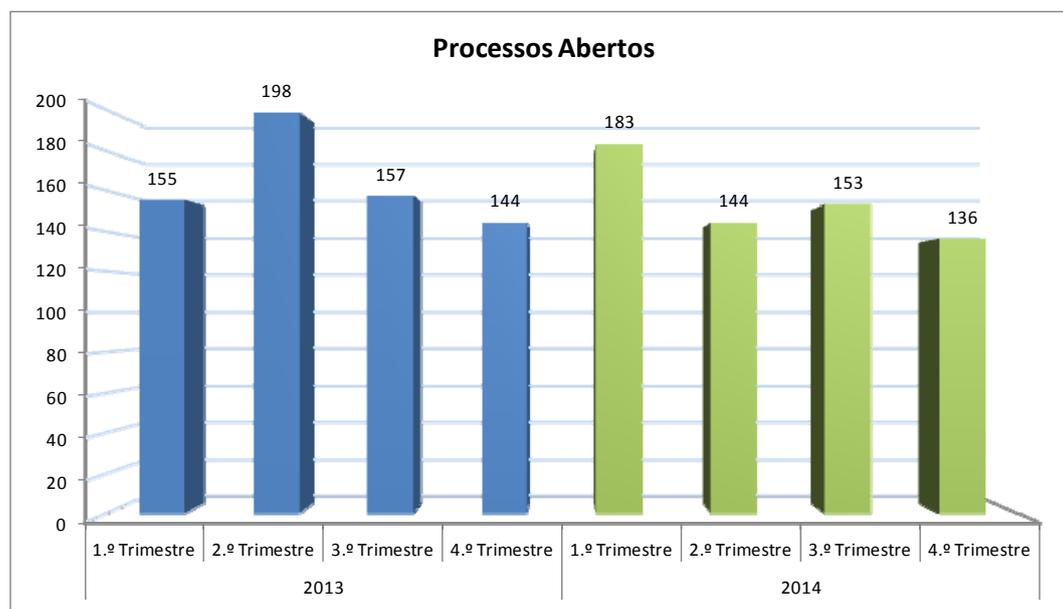


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DOS PROCESSOS ABERTOS

Os requerentes que contactam diretamente o Mediador do Crédito continuaram a ser a principal fonte de proveniência dos processos, tendo-se, contudo, registado uma diminuição da sua representatividade, de 92% em 2013 para 85% em 2014 (correspondendo, no último caso, a 525 processos).

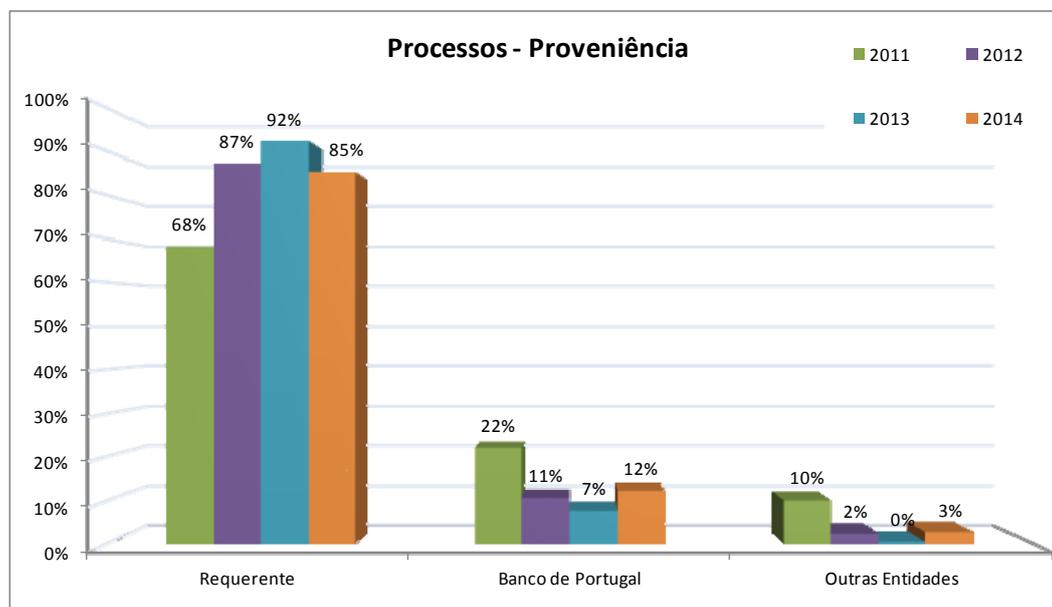


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

Em segundo lugar, neste âmbito, surge o Banco de Portugal, através do qual foram recebidas exposições de clientes bancários que deram origem a 75 novos processos, correspondentes a 12% do total, o que compara com 49 processos e 7% do total, em 2013.

Os processos abertos a partir de exposições encaminhadas pelo Banco de Portugal correspondem, maioritariamente, a pedidos de informação ou de intervenção efetuados por clientes bancários no sítio daquela entidade na internet, havendo ainda um número menor de pedidos que são enviados ao Mediador do Crédito através da Filial, das Agências ou das Delegações Regionais do Banco de Portugal.

Os restantes 16 processos (3% do total) tiveram origem em pedidos provenientes de entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) e da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

Quanto ao tipo de requerentes, assinala-se que, em 2014, 95% dos processos foram abertos na sequência de pedidos apresentados por pessoas singulares ou empresários em nome individual, correspondendo os restantes 5% a processos em que o requerente foi uma pessoa coletiva. O peso relativo dos processos abertos em nome de pessoas coletivas registou, assim, um ligeiro acréscimo (1 ponto percentual) em relação ao ano anterior (em termos absolutos, houve um aumento do número destes processos, de 25 para 28).

#### 4.1.1.3 Correspondência recebida e emitida

Em 2014, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 4647, comparativamente a 4654 no ano anterior. O número médio de cartas por trimestre manteve-se, assim, praticamente inalterado, face a 2013, totalizando 1162.

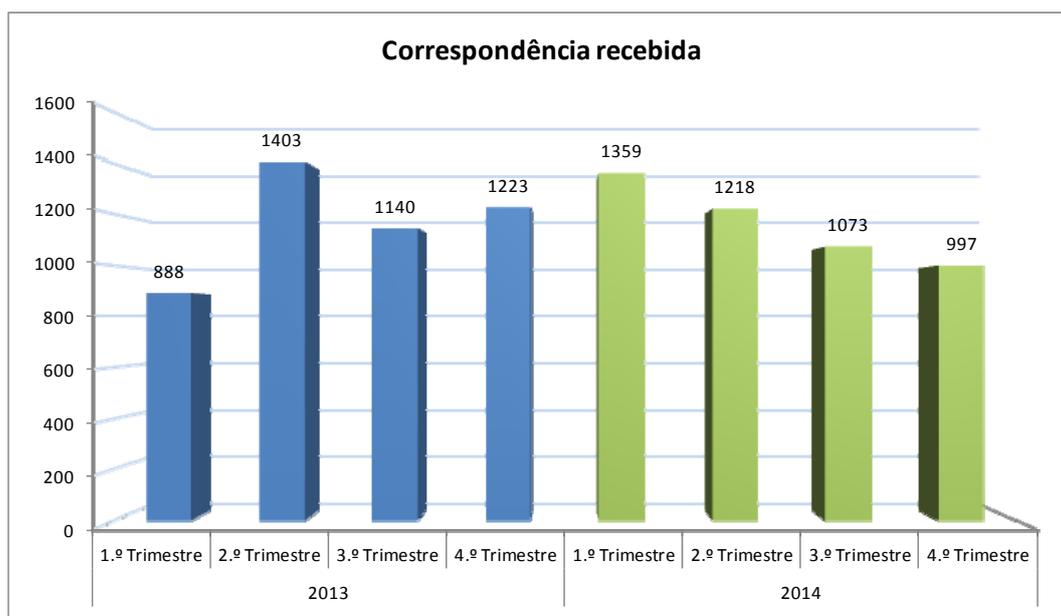


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS CARTAS E OUTRAS COMUNICAÇÕES RECEBIDAS

Por outro lado, as cartas emitidas registaram um aumento de 5%, tendo sido atingido o total de 5080 cartas no conjunto do ano (4820 em 2013). Em termos médios, o número de cartas emitidas por trimestre aumentou, assim, de 1205, em 2013, para 1270, em 2014.

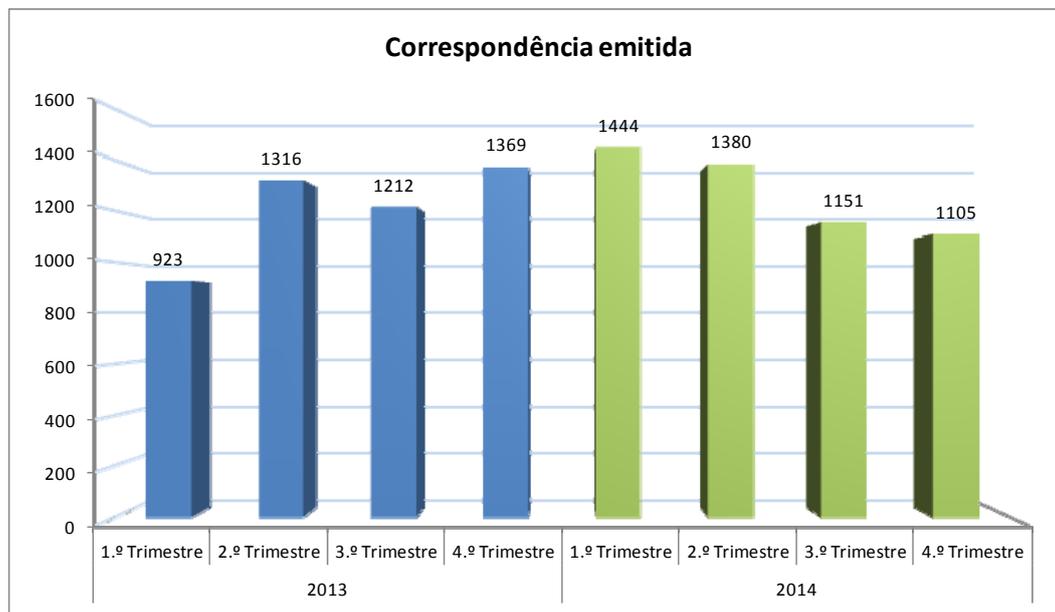


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS CARTAS EMITIDAS

Por sua vez, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 15 181 cartas, para um total de 2327 processos, o que corresponde a uma média de 6.5 cartas por processo (5.9 em 2013).

A este respeito, assinala-se que o número de cartas enviadas por processo é variável, dependendo nomeadamente da natureza e do grau de complexidade do processo, do número de mediações envolvidas e da menor ou maior dificuldade em se obter um acordo entre as partes.

#### 4.1.1.4 Evolução do número total de processos

A tabela 3, na página seguinte, apresenta a situação, no final dos anos de 2012, 2013 e 2014, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito.

Em particular, destaca-se a evolução dos processos enquadrados nas competências desta entidade, que aumentaram de 1379, no final de 2013, para 1963, no final de 2014. No ano de 2014, foram, assim, classificados como “Mediador do Crédito competente” 584 processos<sup>5</sup>, o que compara com uma variação de 596 processos no ano anterior (-2%).

<sup>5</sup> Estes 584 processos englobam quer processos abertos em 2014, quer processos iniciados em anos anteriores que, no final de 2013, ainda estavam com classificação pendente.



Situação dos processos no final de cada ano	2012	2013	2014	variação 2012-13	variação 2013-14	tx. (%) 2013-14
Processos Pendentes em Análise	6	8	5	2	-3	-250%
Processos Pendentes – elementos pedidos	55	89	97	34	8	-76%
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>783</b>	<b>1379</b>	<b>1963</b>	<b>596</b>	<b>584</b>	<b>-2%</b>
Processos de Mediação em curso	101	186	118	85	-68	-180%
<i>Mediações em curso</i>	<i>111</i>	<i>238</i>	<i>127</i>	<i>127</i>	<i>-111</i>	<i>-187%</i>
Processos de Mediação concluídos	327	610	993	283	383	35%
<i>Mediações concluídas</i>	<i>464</i>	<i>812</i>	<i>1303</i>	<i>348</i>	<i>491</i>	<i>41%</i>
Processos de Outras Intervenções	-	3	13	3	10	233%
<i>Outras Intervenções</i>	<i>-</i>	<i>6</i>	<i>16</i>	<i>6</i>	<i>10</i>	<i>67%</i>
Processos de Esclarecimentos	124	216	306	92	90	-2%
Processos de Esclarecimentos em curso	18	25	6	7	-19	-371%
Processos de Esclarecimentos concluídos	106	191	300	85	109	28%
Processos Arquivados	231	364	533	133	169	27%
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>213</b>	<b>235</b>	<b>262</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>23%</b>
<b>Total</b>	<b>1057</b>	<b>1711</b>	<b>2327</b>	<b>654</b>	<b>616</b>	<b>-6%</b>

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2012, 2013 E 2014 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)

A maioria desses 584 processos corresponde 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.

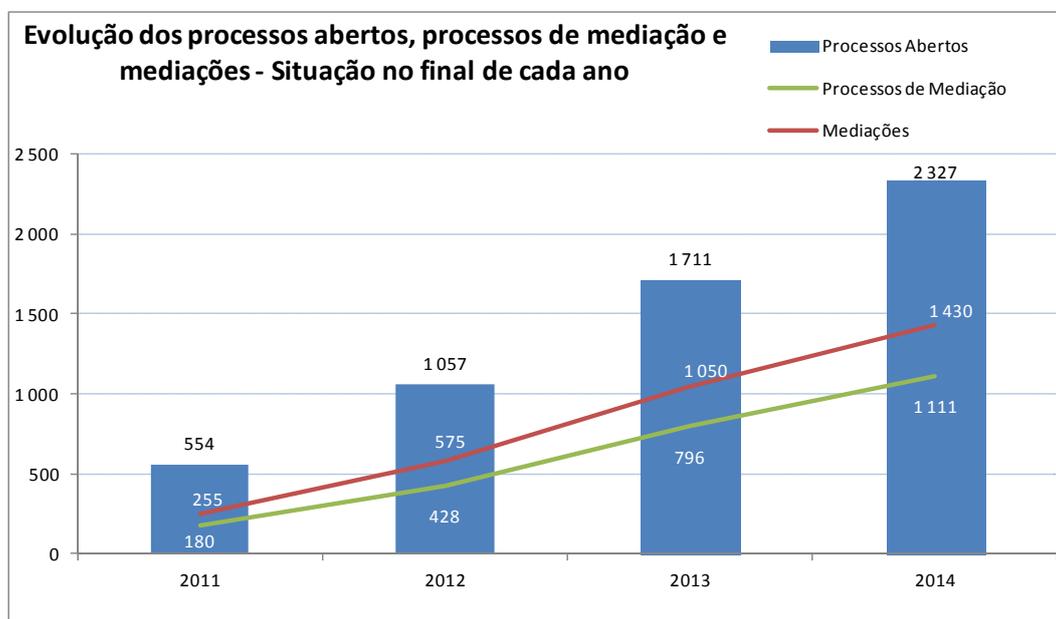


GRÁFICO 5 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Com efeito, o número de processos de mediação abertos até ao final de 2014 totalizou 1111, mais 315 processos do que os existentes no final de 2013. Por sua vez, o número de



mediações aumentou 380, ascendendo a 1430, no final de 2014. Comparativamente, no ano anterior, o número de processos de mediação e de mediações havia aumentado 368 e 475, respetivamente.

De referir, ainda, que, até ao final de 2013, foram abertos 216 processos de esclarecimentos, número que aumentou para 306, no final de 2014.

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2014, quer a atividade desenvolvida no âmbito de processos que, no final de 2013, se encontravam em curso ou pendentes de classificação/análise, constata-se que a atividade efetiva cresceu a um ritmo superior ao da abertura de novos processos.

Durante o ano de 2014, foram concluídos 383 processos de mediação, comparativamente a 283 processos, em 2013, o que revela um acréscimo de 35%. As mediações concluídas registaram um aumento ainda mais significativo, de 348, em 2013, para 491, em 2014 (+41%).

Quanto à prestação de esclarecimentos, foram concluídos 109 processos, o que compara com 85 processos em 2013 (+28%).

Por último, refira-se que os processos arquivados e os processos classificados como “Mediador do Crédito não competente” registaram acréscimos de 23% e 27%, totalizando, no final de 2014, 169 e 27 processos, respetivamente (133 e 22 processos, em 2013).

#### 4.1.1.5 Estado dos processos no final do ano

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

Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Processos Pendentes em Análise	3	1	5	6	8	5
Processos Pendentes – elementos pedidos	15	7	29	55	87	96
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>50</b>	<b>87</b>	<b>179</b>	<b>414</b>	<b>538</b>	<b>489</b>
Processos de Mediação em curso	24	13	55	96	166	95
Processos de Mediação concluídos	16	26	38	148	170	176
Processos de Outras Intervenções	-	-	-	-	3	8
Processos de Esclarecimentos em curso	-	-	-	18	23	5
Processos de Esclarecimentos concluídos	6	16	20	58	70	88
Processos Arquivados	4	32	66	94	106	117
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>57</b>	<b>83</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>26</b>
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>178</b>	<b>251</b>	<b>503</b>	<b>654</b>	<b>616</b>

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



Os processos pendentes de classificação, no final de 2014 (101), correspondem, na sua maioria (96), àqueles em relação aos quais se aguardava o envio de elementos complementares solicitados aos requerentes. Os restantes cinco processos estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos de intervenção que deram entrada na parte final do ano de 2014.

É possível verificar que, no final de 2014, o número de processos pendentes da obtenção de elementos adicionais ou de outros desenvolvimentos (da parte do requerente) era superior ao registado no final de 2013 (96 vs. 87 processos). Neste contexto, assinala-se que, desde o início de 2013, 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; em função do resultado deste, o processo pode ser arquivado ou, eventualmente, evoluir para mediação.

A partir dos dados atrás apresentados, constata-se ainda que, dos restantes 515 processos abertos e classificados em 2014, 489 (95%) foram considerados “Mediador do Crédito competente”, enquanto 26 processos (5%) foram considerados como não enquadráveis nas competências desta entidade. Comparativamente a 2013, houve uma diminuição de 49 processos “Mediador do Crédito competente”, ao passo que se registaram mais cinco processos “Mediador do Crédito não competente”. Assim, em 2014, não houve alteração significativa na proporção de pedidos de intervenção enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito (em 2013, estes representaram 96% do total de processos abertos e classificados nesse ano).

Na tabela 5, na página seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2014, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, quer em termos globais, quer de forma desagregada em função do respetivo ano de abertura.



Situação em 31-12-2014 dos processos abertos em	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Processos Pendentes em Análise	-	-	-	-	-	5	5
Processos Pendentes – elementos pedidos	-	-	-	-	1	96	97
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>62</b>	<b>94</b>	<b>213</b>	<b>474</b>	<b>631</b>	<b>489</b>	<b>1963</b>
Processos de Mediação em curso	-	-	-	1	22	95	118
<i>Mediações em curso</i>	-	-	-	1	22	104	127
Processos de Mediação concluídos	47	40	97	276	357	176	993
<i>Mediações concluídas</i>	53	62	145	368	462	213	1303
Processos de Outras Intervenções	-	-	-	-	5	8	13
<i>Outras Intervenções</i>	-	-	-	-	7	9	16
Processos de Esclarecimentos em curso	-	-	-	1	-	5	6
Processos de Esclarecimentos concluídos	5	17	26	74	90	88	300
Processos Arquivados	10	37	90	122	157	117	533
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>63</b>	<b>84</b>	<b>38</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>262</b>
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>178</b>	<b>251</b>	<b>503</b>	<b>654</b>	<b>616</b>	<b>2327</b>

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2014 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do conjunto de 2327 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 102 encontravam-se pendentes de análise/classificação no final de 2014. Dos restantes 2225 processos, 1963 (88%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 262 (12%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências. No final de 2013, estas proporções eram de 85% e 15%, respetivamente, num total de 1614 processos abertos e classificados.

De referir que a situação, no final de 2014, dos processos abertos em 2013, reflete já um peso ligeiramente maior dos processos “Mediador do Crédito competente” (97%). Isto decorre, essencialmente, do facto de os processos com classificação pendente virem a ser, na sua maioria, subseqüentemente classificados como sendo da competência desta entidade.

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 “Mediador do Crédito competente” dizem respeito a pedidos de mediação relacionados com determinado produto ou situação creditícia (renegociação ou obtenção de crédito), ou a pedidos de esclarecimento/informação em matéria de crédito, sendo, como tal, subseqüentemente



classificados numa das seguintes categorias:

- Processos de mediação (incluindo outras intervenções);
- Processos de esclarecimentos.

Em 2014, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 489 processos abertos nesse ano, dos quais 271 deram origem a processos de mediação (55%), oito a processos de outras intervenções (2%) e 93 a processos de esclarecimentos (19%). Os processos referentes a outras intervenções, cujos dados passaram a ser individualizados a partir de 2013, respeitam a situações nas quais foram estabelecidos contactos com empresas de recuperação de crédito, visando tanto a obtenção de esclarecimentos sobre a evolução e composição de dívidas, como tentativas de reestruturação/celebração de acordos de pagamento de créditos que tenham sido adquiridos a instituições de crédito. Por último, foram classificados como arquivados 117 processos (24%).

Comparativamente aos processos abertos em 2013, verifica-se uma redução da proporção dos processos de mediação (62% em 2013), a par de um aumento na proporção de processos de esclarecimentos (17% em 2013), outras intervenções (1% em 2013) e arquivados (20% em 2013).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (2327), 1963 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2014, assim desagregados: 1111 processos de mediação (57% do total), 13 processos de outras intervenções (1%), 306 processos de esclarecimentos (17%) e 533 processos arquivados (27%).

#### **4.1.2.1 Processos de mediação**

Em 2014, foram classificados como de mediação 271 processos, o que corresponde a uma diminuição face aos 336 processos de mediação abertos no ano anterior (variação de -19%). No final de 2014, encontravam-se em curso 95 processos de mediação abertos nesse ano, ao passo que 176 tinham sido concluídos. De referir que, em 31-12-2014, se encontravam ainda em curso 22 processos de mediação de 2013 e um de 2012.

Como já mencionado, o número total de processos de mediação e de mediações registou, em 2014, um aumento de 315 e 380, para 1111 e 1430, respetivamente. No final de 2014, encontravam-se em curso 118 processos de mediação e tinham sido concluídos



993 processos de mediação. Estes valores comparam, respetivamente, com 186 e 610 processos de mediação, no final de 2013.

A título exemplificativo, passamos a referir algumas das situações que foram tratadas no âmbito de processos de mediação:

- Alteração do prazo de pagamento dos empréstimos;
- Introdução de períodos de carência de capital, ou de valor residual, em empréstimos;
- Alteração da data de pagamento das prestações;
- Renegociação de “spreads” em operações de crédito;
- Renegociação de créditos à habitação/dação em cumprimento de imóvel e eventual renegociação da dívida remanescente (após dação);
- Reestruturação de dívidas associadas a cartões de crédito;
- Exoneração de mutuários (por exemplo, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Renegociação de créditos por parte de fiadores;
- Renegociação de créditos com garantia mútua a estudantes do ensino superior;
- Consolidação de créditos na mesma instituição de crédito;
- Celebração de acordos de pagamento de dívidas de contratos de crédito resolvidos;
- Liquidação de dívidas vencidas (com eventual perdão parcial);
- Esclarecimentos pelas instituições de crédito sobre registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Obtenção de crédito.

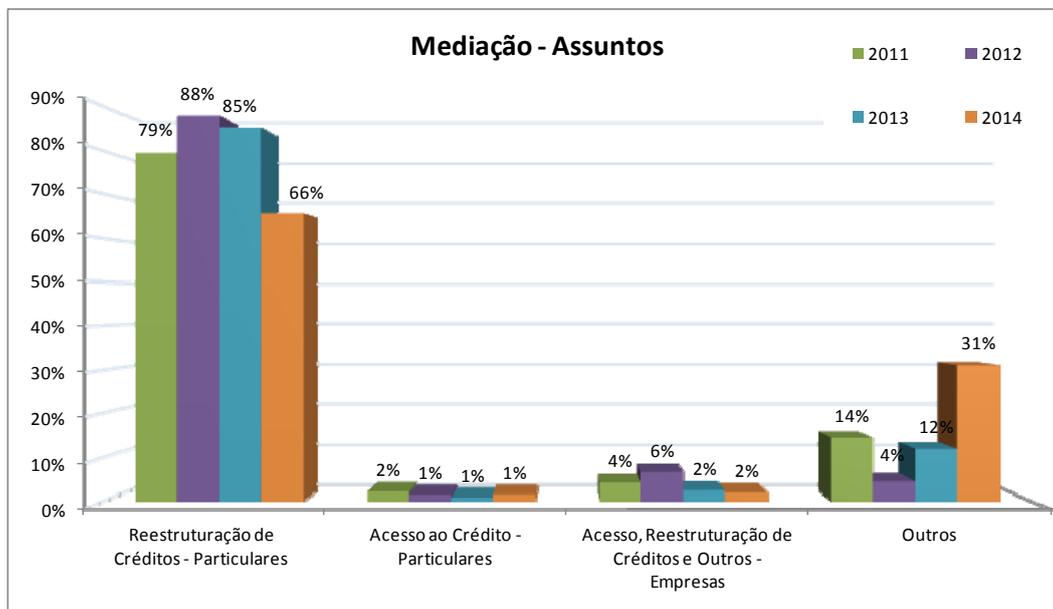


GRÁFICO 6 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO - ASSUNTOS

A reestruturação de créditos de particulares manteve-se como o assunto mais relevante no âmbito das mediações, representando 68% dos processos de mediação. No entanto, assistiu-se a um acréscimo significativo dos “outros assuntos”, cujo peso subiu para 31%, alteração que é em grande medida explicada pelo aumento dos pedidos de intervenção com vista à obtenção de acordos pagamento de dívidas de contratos de crédito resolvidos.

Nos “outros assuntos”, incluem-se ainda processos de mediação respeitantes a matérias diversas, tais como esclarecimentos sobre registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito ou sobre o montante e composição de dívidas.

Por sua vez, os processos de mediação visando a obtenção de crédito continuaram a ser residuais na atividade de mediação, mantendo, em termos relativos, um peso de 1% no total dos processos de mediação.

Do mesmo modo, o peso dos processos de mediação relativos a empresas, com vista à reestruturação de créditos, acesso a crédito ou outros assuntos, não registou alteração significativa, tendo-se mantido em 2%.

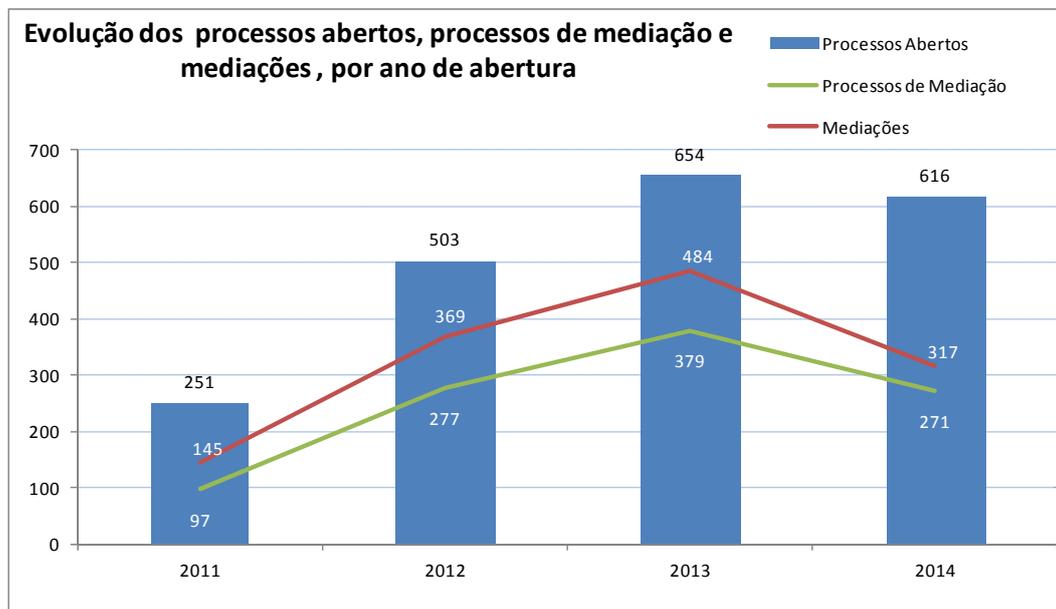


GRÁFICO 7 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 7, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2014, dos processos abertos, dos processos de mediação e do número de mediações, por ano de abertura. Os 271 processos de mediação abertos em 2014 deram origem a 317 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 2013 foi de 379, correspondente também a uma média de 1.3 mediações por processo.

Assinala-se que, em 2015, poderá aumentar o número de processos de mediação e de mediações relativas a processos abertos em 2014, em resultado da evolução que se vier a verificar nos processos pendentes de classificação ou nos processos de esclarecimentos em curso no final do ano, ou mesmo como reflexo da aceitação de novas mediações no âmbito de processos de mediação/outras intervenções já existentes.

### **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.

Em termos gerais, os bancos de maior dimensão do sistema financeiro português, bem como algumas instituições de crédito direcionadas, essencialmente, para o crédito ao consumo, continuaram a ser as entidades com as quais foram realizadas mais mediações.



Em particular, assinala-se que, no caso da sucursal do Barclays Bank, um número significativo de mediações diz respeito à reestruturação de dívidas associadas à utilização de cartões de crédito.

Instituição de Crédito	N.º de Mediações		
	2012	2013	2014
Barclays Bank - Sucursal	71	114	79
Banco Comercial Português	29	23	26
Banco Santander Totta	22	22	24
Banco BNP Paribas Personal Finance	37	41	23
Caixa Geral de Depósitos	31	37	23
Cofidis - Sucursal	44	59	21
Novo Banco*	16	25	15
Banco BPI	12	20	13
Caixa Económica Montepio Geral	13	14	10
Banco Santander Consumer Portugal	10	8	10
Banif - Banco Internacional do Funchal	8	15	8
Banco Banif Mais	8	7	8
Oney IFIC	11	9	7
Banco Credibom	11	14	6
Unicre IFIC	7	8	5
Banco Primus	6	9	3
Outras instituições de crédito	33	59	36
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>484</b>	<b>317</b>

TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2012-2014, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

\* Novo Banco: inclui as mediações realizadas com o Banco Espírito Santo, antes da medida de resolução

Relativamente à informação constante da tabela 6, faz-se notar que a categoria “Outras instituições de crédito” engloba todas as instituições que, no conjunto dos processos abertos nos últimos três anos, participaram em menos de 15 mediações.

### **Resultado global das mediações**

No gráfico 8, na página seguinte, apresenta-se o resultado global das mediações realizadas para o conjunto dos anos de 2009 a 2014, ou seja, desde o início da atividade do Mediador do Crédito. Note-se que os resultados apresentados respeitam apenas às 1303 mediações concluídas até ao final de 2014, num total de 1430 mediações aceites. O grau de sucesso das mediações foi de 60%, mantendo-se inalterado face à taxa de sucesso registada até ao final de 2013.

Por sua vez, tendo em consideração apenas os processos abertos em 2014, a taxa de



sucesso das mediações foi de 69% (correspondendo a 213 mediações concluídas num total de 317 mediações aceites).

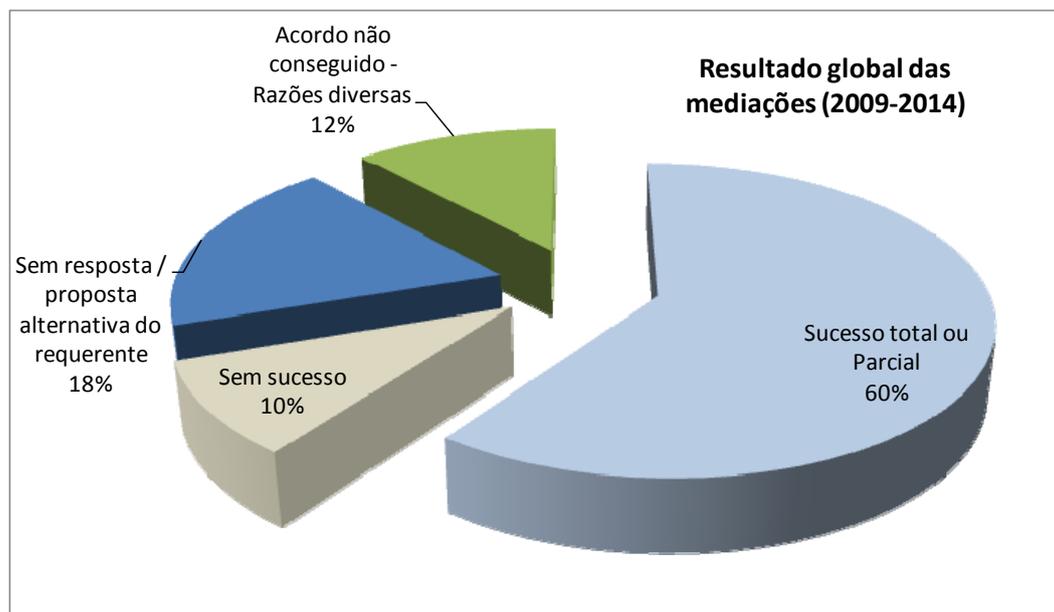


GRÁFICO 8 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2014)

A taxa de sucesso das mediações reflete, de um modo geral, a colaboração das instituições de crédito na viabilização de acordos, bem como alguns ajustamentos das condições aplicadas na reestruturação de créditos, em particular nos últimos dois anos.

A mediação é considerada como tendo sucesso sempre que é obtido um acordo entre o requerente e a instituição de crédito relativamente ao assunto em causa.

Nos casos em que o requerente não dá sequência à mediação após ter recebido uma proposta da instituição de crédito, esta é encerrada com a classificação “sem resposta/proposta alternativa do requerente”. Desde 2009, 18% das mediações realizadas inseriram-se nesta categoria (-2 p.p. do que a taxa acumulada até ao final de 2013).

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 12% das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2014, incluindo nomeadamente situações de processos judiciais instaurados por terceiros e de opção pela insolvência.



Por último, são classificadas como “sem 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 (indicador inalterado face aos resultados obtidos até ao final de 2013).

#### 4.1.2.2 Esclarecimentos

Em 2014, foram abertos 93 processos de esclarecimentos, dos quais cinco estavam em curso no final do ano e os restantes 88 tinham sido encerrados.

Comparativamente, no final de 2013, havia 93 processos de esclarecimentos iniciados nesse ano, dos quais 23 em curso e 70 concluídos.

De um modo geral, os assuntos acerca dos quais foram prestados esclarecimentos abrangeram várias matérias relacionadas com crédito, entre as quais se destacam as seguintes:

- Plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) e procedimento extrajudicial para regularização de situações de incumprimento (PERSI);
- Regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil;
- Acesso a crédito, nomeadamente crédito para investimento e microcrédito;
- Exoneração de mutuários (em particular, em caso de divórcio);
- Crédito à habitação a pessoa com deficiência;
- Funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito gerida pelo Banco de Portugal.

Desde 2009, o número de processos de esclarecimentos ascende a 306, tendo-se registado, de 2013 para 2014, um aumento de 90<sup>6</sup> processos nesta categoria.

---

<sup>6</sup> Faz-se notar que a aparente divergência entre o número de processos de esclarecimentos abertos em 2014 (93) e a variação total deste tipo de processos deve-se ao facto de, de um ano para o outro, a classificação dos processos de esclarecimentos em curso poder ser alterada para mediação, nomeadamente nos casos em que questões adicionais dos requerentes suscitem a realização de diligências junto das instituições de crédito.



#### 4.1.2.3 Processos Arquivados

Os processos arquivados englobam todos os pedidos enquadráveis na atividade do Mediador do Crédito que não tiveram desenvolvimentos significativos, nem no âmbito da prestação de esclarecimentos, nem na realização de mediações (ou outras intervenções).

Em 2014, foram arquivados 169 processos, dos quais 117 relativos a pedidos de intervenção recebidos em 2014. Comparativamente, em 2013, o número de processos arquivados havia sido de 133 processos, dos quais 106 abertos nesse ano.

As razões subjacentes ao arquivamento de processos são principalmente duas: por um lado, o facto de os requerentes não disponibilizarem os elementos solicitados para dar sequência ao pedido de intervenção do Mediador de Crédito e, por outro lado, as situações em que, após o envio de um pedido para o Mediador do Crédito, os requerentes conseguem obter um acordo com a instituição de crédito, sem que tenha havido intervenção direta desta entidade.

O número de processos arquivados desde o início da atividade, em 2014, totalizava 533, comparativamente a 364 no final de 2013.

#### 4.1.3 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Os processos classificados como “Mediador do Crédito não competente” são relativos a pedidos de requerentes relacionados, frequentemente, com reclamações sobre a atuação de instituições de crédito, ou visando assuntos que não respeitam a matérias de crédito.

Nestas situações, o processo é, regra geral, arquivado, sendo o requerente informado de que o assunto não se insere no âmbito de atuação do Mediador do Crédito, sendo-lhe sugerido, sempre que possível, o encaminhamento que poderá dar ao assunto.

Em 2014, foram arquivados 26 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, o que compara com 21 no ano anterior.

Em 2014, os assuntos a que respeitavam estes processos foram diversificados, assinalando-se, em particular, pedidos relacionados com reclamações sobre a atuação de instituições de crédito, contas de depósitos bancários e meios de pagamento.



O número total de processos arquivados desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, é 262 (mais 27 processos do que no final de 2013).

## 4.2 LITERACIA FINANCEIRA EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No âmbito das atividades relacionadas com a promoção da literacia financeira, destaca-se a prestação de esclarecimentos em matéria de crédito no contexto dos processos de esclarecimentos atrás referidos.

A promoção da literacia financeira é realizada, também, no contexto dos processos de mediação, através da prestação aos requerentes de esclarecimentos nomeadamente sobre institutos jurídicos ou produtos de crédito e da divulgação de ferramentas úteis para a apresentação dos pedidos<sup>7</sup>.

Além disso, continuou a ser disponibilizado no sítio do Mediador do Crédito na internet ([www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)) um documento com informação referente a produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com o crédito. Em 2014, este documento manteve-se como um dos que apresenta mais visualizações/"downloads" por parte dos visitantes do sítio (23%).

## 4.3 REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2014, o Mediador do Crédito participou na IV Reunião do Fórum para a Supervisão Comportamental Bancária. 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 no III Fórum sobre Crédito e Educação Financeira, organizado pelo Diário Económico em maio de 2014.

O Mediador do Crédito emitiu ainda pareceres sobre projetos de diplomas legais, relativos

---

<sup>7</sup> Como sejam os simuladores de crédito disponíveis no Portal do Cliente Bancário e no portal "Todos Contam" e o acesso "online" à Central de Responsabilidades de Crédito.



a: (i) concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência; (ii) Central de Responsabilidades de Crédito gerida pelo Banco de Portugal.

## 4.4 OUTRAS ATIVIDADES

### 4.4.1 REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Com o objetivo de desenvolver as relações 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.

Além disso, há ainda a referir a realização de reuniões com associações empresariais e outras entidades, com o objetivo de analisar possíveis formas de colaboração em matérias relacionadas com a mediação, bem como de promover o recurso ao Mediador do Crédito por parte das empresas.

### 4.4.2 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

O sítio do Mediador do Crédito ([www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)) manteve-se como uma das principais fontes de divulgação desta entidade e das atividades que desenvolve.

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

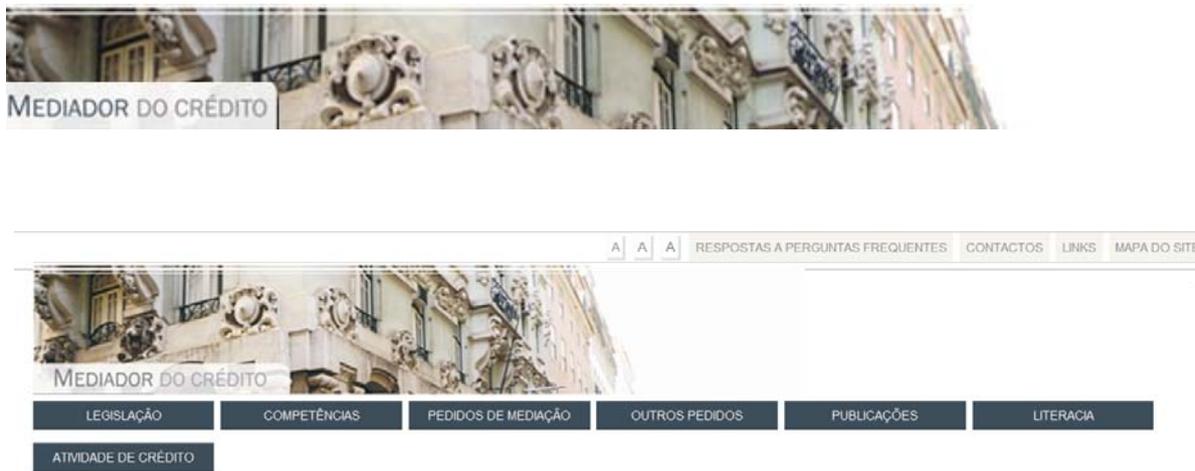


FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

Em 2014, não houve uma alteração significativa dos conteúdos do sítio do Mediador do Crédito nas suas diversas áreas temáticas.

No entanto, procedeu-se à atualização de alguns diplomas legais disponibilizados no separador “**Legislação**”, na sequência da publicação de alterações legislativas que ocorreram durante o ano. Em particular, assinala-se a disponibilização da versão consolidada da lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, com as alterações introduzidas pela lei n.º 58/2014, de 25 de agosto, relativa ao regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil.

Por outro lado, continuaram a ser objeto de atualização regular os documentos disponibilizados na área temática “**Atividade de Crédito**”, que promove o acompanhamento da atividade do crédito, nomeadamente de 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).

No sítio do Mediador do Crédito, é ainda disponibilizada informação relativa aos seguintes temas:

- Competências;



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

O número médio de visitas ao sítio do Mediador do Crédito (medido em “hits”) manteve a tendência de crescimento verificada nos anos anteriores, como ilustrado no Gráfico 9 abaixo apresentado.

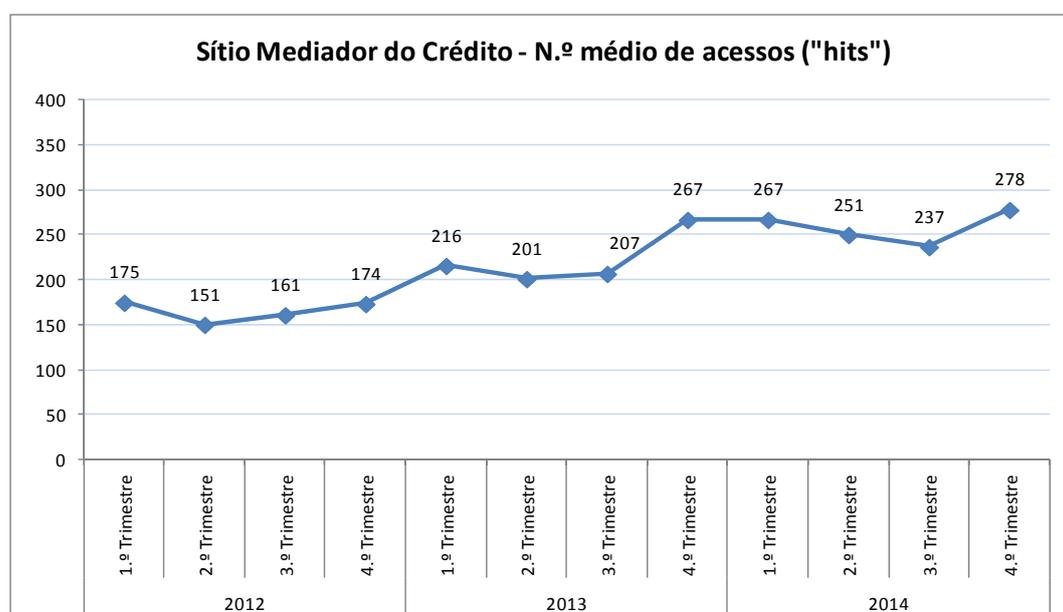


GRÁFICO 9 – NÚMERO MÉDIO DE ACESSOS (“HITS”) NO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

Relativamente às áreas temáticas, os conteúdos que despertaram maior interesse nos visitantes foram, para além da página inicial de entrada, os dos separadores denominados “Pedidos de mediação”, “Publicações”, “Contactos” e “Respostas a Perguntas Frequentes (FAQs)”.

Do conjunto de documentos relacionados com a elaboração de pedidos de mediação, disponibilizados no sítio, os que registaram mais visualizações foram, em 2014, a proposta de minuta de carta a dirigir às instituições (53%), o documento intitulado "Informação sobre produtos, institutos e conceitos relacionados com o crédito" (32%), o “Guia



Prático - Mediador do Crédito” (10%) e a proposta de minuta de carta para requerer a intervenção do Mediador do Crédito (5%).

### **4.4.3 OUTROS DESTAQUES**

#### **4.4.3.1 Folheto - Mediador do Crédito**

Em 2014 foi efetuada uma tiragem de 2000 exemplares do folheto do Mediador do Crédito, destinado a ser distribuído pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

Este folheto contém informação sumária sobre o Mediador do Crédito e sobre a forma como pode ser solicitada a sua intervenção.

#### **4.4.3.2 Guia Prático - Mediador do Crédito**

O “Guia Prático - Mediador do Crédito” é outro instrumento útil para a divulgação da atividade do Mediador do Crédito e das suas competências.

No “Guia” são prestadas informações sobre os requisitos para solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, fazendo-se uma breve descrição do modo como a mediação se realiza. O “Guia” contém também uma secção de perguntas frequentes (FAQs), que visam orientar quem pretenda solicitar a intervenção do Mediador do Crédito.

O “Guia” pode ser consultado ou obtido no sítio do Mediador do Crédito na internet, sendo o respetivo “link” indicado a todos os requerentes que contactem pela primeira vez o Mediador do Crédito.

Em 2014, a visualização/”download” do “Guia” no sítio do Mediador do Crédito na internet representou 10% dos acessos a documentos na plataforma.

#### **4.4.3.3 Portal do Cidadão e Portal da Empresa**

A informação sobre o Mediador do Crédito continuou a ser disponibilizada no Portal do Cidadão e no Portal da Empresa, em 2014, não tendo havido qualquer alteração nos respetivos conteúdos. 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](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](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 Relatório de Atividade de 2013**

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2013 foi concluído em março de 2014 e foi aprovado, por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, em 4 de abril de 2014.

Após ter sido aprovado, o Relatório de Atividade anual foi disponibilizado no sítio do Mediador do Crédito e no sítio do Banco de Portugal na internet, tendo sido emitida, como habitualmente, uma breve nota de imprensa, pelo Banco de Portugal, a anunciar a divulgação ao público do referido relatório.



## **CAPÍTULO 5**

### ***Considerações Finais***



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 616 processos em 2014 (menos 38 do que no ano anterior), dos quais 271 conduziram a processos de mediação e 93 a processos de esclarecimentos.

Considerando não só os processos iniciados em 2014, mas também os que transitaram de anos anteriores, verifica-se um aumento de 315 no número de processos de mediação (para 1111) e de 380 no número de mediações (para 1430), bem como um aumento de 90 no número de processos de esclarecimentos (para 306). De notar, também, que, no final do ano, havia um total de 102 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 2014 (1303 mediações, num total de 1430) foi de 60%, mantendo-se praticamente inalterada face à taxa registada no final do ano anterior. Tomando apenas em consideração os processos abertos em 2014, a taxa de sucesso foi de 69% (respeitante a 213 mediações concluídas num total de 317 mediações aceites).

A taxa de sucesso das mediações reflete, de um modo geral, a colaboração das instituições de crédito na viabilização de acordos, bem como alguns ajustamentos das condições aplicadas na reestruturação de créditos, em particular nos últimos dois anos.

Em termos de proveniência dos processos, os pedidos apresentados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2014, a ser predominantes (85% do total), seguindo-se os pedidos recebidos através do Banco de Portugal (cujo peso aumentou para 12%) e de outras entidades (3%).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (95%) a pessoas singulares (ou empresários em nome individual), sendo de 5% o peso dos relativos a pessoas coletivas.

Nos processos de mediação, o assunto mais representativo continuou a ser a reestruturação de créditos de particulares (68%). No entanto, assistiu-se a um acréscimo significativo de processos relativos a “outros assuntos” (que tiveram um peso de 31% nos processos de mediação), essencialmente explicado pelo aumento dos pedidos de intervenção com vista à regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos. Nos “outros assuntos” incluem-se, ainda, pedidos respeitantes a matérias diversas, tais como registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito ou montante e composição de dívidas.



Por sua vez, o acesso ao crédito continuou a ter pouca relevância nos processos de mediação abertos em 2014. É de assinalar, todavia, que foram recebidos vários pedidos de informações ou de esclarecimentos sobre acesso a crédito, nomeadamente, crédito para investimento e microcrédito.

No âmbito das atividades relacionadas com a promoção da literacia financeira, destaca-se a prestação aos requerentes de esclarecimentos em matéria de crédito no contexto dos processos de esclarecimentos e dos processos de mediação. De referir, ainda, a 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, no âmbito dos processos de mediação, promover a obtenção de acordos entre as partes intervenientes nas relações de crédito.

De referir, por último, que está em preparação uma eventual alteração do decreto-lei n.º 144/2009, de 17 de junho, que estabelece o regime jurídico do Mediador do Crédito. Neste contexto, em 24 de março de 2015, o Banco Central Europeu emitiu um parecer (publicado no seu sítio na internet) sobre um projeto de alteração do mencionado decreto-lei, que recebeu do Ministério das Finanças português, em 14 de janeiro de 2015. Essa alteração visa incrementar o recurso das empresas ao Mediador do Crédito, em especial no que se refere à reestruturação da dívida financeira.

Em articulação com esse projeto, o decreto-lei n.º 26/2015, de 6 de fevereiro, que introduziu alterações aos regimes do Sistema de Recuperação de Empresas por Via Extrajudicial - SIREVE e do Processo Especial de Revitalização - PER, veio prever que, com vista à monitorização do SIREVE, o IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I. P., reporte, trimestralmente, informação estatística sobre o seu funcionamento aos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças, da justiça, da economia, da solidariedade e da segurança social, assim como ao Mediador do Crédito.