



MEDIADOR DO CRÉDITO

# Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2015

A large, abstract graphic at the bottom of the page consisting of 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.

2015

# **Mediador do Crédito**

---

Relatório de Atividade de 2015

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto, do Tesouro e das Finanças, pelo  
DESPACHO Nº 32/17 - SEATF, de 16 de janeiro de 2017.

**TÍTULO**

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2015

**PROPRIEDADE**

Mediador do Crédito

**AUTOR**

Mediador do Crédito

**SÍTIO NA INTERNET**

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

março, 2016



## ÍNDICE GERAL

1	NOTA INTRODUTÓRIA.....	6
2	O MEDIADOR DO CRÉDITO.....	9
3	ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO .....	12
3.1	EVOLUÇÃO DO CRÉDITO .....	12
3.2	ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO .....	15
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 .....	18
4.1.1.3	CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E EMITIDA .....	20
4.1.1.4	EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS .....	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 .....	31
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.....	34
4.4.1	REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES.....	34
4.4.2	SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET .....	35
4.4.3	OUTROS DESTAQUES.....	37
4.4.3.1	ALTERAÇÃO DE MORADA – MEDIADOR DO CRÉDITO.....	37
4.4.3.2	FOLHETO - MEDIADOR DO CRÉDITO.....	37
4.4.3.3	GUIA PRÁTICO - MEDIADOR DO CRÉDITO .....	37
4.4.3.4	PORTAL DO CIDADÃO .....	38
4.4.3.5	RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2014.....	38
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	40



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução trimestral dos processos abertos.....	18
Gráfico 2 – Proveniência dos processos abertos.....	19
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.....	23
Gráfico 6 – Processos de mediação - assuntos.....	27
Gráfico 7 – Evolução dos processos abertos, processos de mediação e mediações, por ano de abertura.....	28
Gráfico 8 – Resultado global das mediações (2009-2015).....	30
Gráfico 9 – Número médio de acessos (“hits”) no sítio do Mediador do Crédito na internet.....	36

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Endividamento dos Particulares (dezembro de 2015 e dezembro de 2014).....	13
Tabela 2 – Endividamento das Empresas (dezembro de 2015 e dezembro de 2014).....	13
Tabela 3 – Situação dos processos no final de 2013, 2014 e 2015 (número total de processos desde 2009).....	22
Tabela 4 – Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano.....	24
Tabela 5 – Situação em 31-12-2015 dos processos abertos em cada ano.....	25
Tabela 6 – Mediações de processos abertos no período 2013-2015, por instituição de crédito e ano de abertura do processo.....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Página de entrada (parcial) do sítio do Mediador do Crédito na internet.....	35
---	----



## **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).

O recurso ao Mediador do Crédito está disponível a qualquer pessoa (singular ou coletiva), no âmbito de pedidos que visem a obtenção ou renegociação de créditos. Podem, igualmente, ser apresentados pedidos de informações ou de esclarecimentos em matéria de crédito.

Em 2015, verificou-se uma ligeira redução no número de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 599 processos, o que compara com 616 processos abertos em 2014 (-3%).

Quanto aos processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, houve um aumento de 531 entre o final de 2014 e o final de 2015, que compara com 584 entre o final de 2013 e o final de 2014. Por sua vez, o número de processos de mediação registou, no ano, um aumento de 216, enquanto o número de mediações aumentou 237.

De referir ainda que, em 2015, foram concluídos 140 processos no âmbito da prestação de esclarecimentos.

Por último, foram arquivados 174 processos (dos quais 123 abertos no ano), por razões que se prendem com a falta de elementos para mediação, ou com o facto de ter havido acordo direto entre o requerente e a instituição de crédito no âmbito da tentativa prévia de negociação.

No que respeita à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (523) continuaram a ser predominantes, representando 87% do total. Em segundo lugar, surgem os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 71 processos (12%). Por último, houve 5 processos (1%) abertos na sequência de pedidos remetidos por entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, o mais representativo continuou a ser a reestruturação de créditos de particulares, que representou 63% do total.

Os processos de mediação relativos a “outros assuntos” surgem em segundo lugar, com um



peso de 33%, englobando pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos e relacionados com matérias diversas, como sejam o montante e composição de dívidas, os registos na Central de Responsabilidades de Crédito e, especificamente em 2015, o acesso ao regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

Por sua vez, os processos de mediação decorrentes de pedidos apresentados por empresas, ou visando a obtenção de crédito por parte de particulares, continuaram a ser pouco representativos no conjunto da atividade de mediação, correspondendo, respetivamente, a 2% e 1% do total.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2015, uma taxa de sucesso global de 62%, ligeiramente acima do observado até ao final do ano precedente (60%). Ou seja, num número significativo de casos, foi possível alcançar o resultado visado pela mediação, i.e., o acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito. A taxa de sucesso das mediações concluídas em 2015, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 75%.

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, 30 de março de 2016

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.

As principais funções do Mediador do Crédito são as seguintes:

- Desenvolver a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, com o objetivo de alcançar acordos relativos à obtenção ou renegociação de créditos;
- Contribuir para a promoção da literacia financeira em matéria de crédito e, nesse contexto, para a melhoria do grau de conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às operações de crédito, nomeadamente através da prestação de esclarecimentos aos requerentes;
- 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 pelo 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, em 2015, um único elemento, situação que se verifica desde o início de agosto de 2014.

No final de 2015, estavam afetos ao Mediador do Crédito, tal como em 2014, seis colaboradores. Adicionalmente, desde 2012, o Mediador do Crédito tem contado também com a colaboração temporária de um ou dois técnicos estagiários.

O Mediador do Crédito funciona junto do Banco de Portugal, gozando de independência no exercício das suas funções. Em 22 outubro de 2015, o Mediador do Crédito mudou de instalações e, desde essa data, passou a dispor de um Apartado para a receção de



correspondência postal. Os restantes contactos mantiveram-se inalterados.

**Endereço de correio postal:** Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1026-001 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 2015, a economia portuguesa registou uma expansão de 1.3% do Produto Interno Bruto, suportada pelas variações de +2.1% na procura interna (consumo privado: +2.4%, investimento: +-0.9%, despesa pública: 0.9%) e de +2.3% nas exportações, parcialmente compensadas pelo aumento de 4.3% nas importações<sup>1</sup>.

Paralelamente, continuou a assistir-se a uma redução do crédito concedido pelo sistema financeiro, a par de um agravamento dos níveis de incumprimento em operações de crédito, ainda que de forma mais moderada do que no ano anterior.

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2014 e o final de 2015, o total do crédito concedido aos particulares decresceu 2.6% (-3.4 mil milhões de euros), como efeito conjugado da redução no crédito ao consumo e outros fins (-0.2 mil milhões de euros; -0.7%) e no crédito à habitação (-3.2 mil milhões de euros; -3.0%).

Por sua vez, o total do crédito vencido evidenciou um aumento de cerca de 1.0% (63 milhões de euros), correspondendo, no final de 2015, a 5.0% do total do crédito concedido.

A proporção de crédito vencido no total continuou a ser mais elevada no segmento do crédito ao consumo e outros fins, não obstante um ligeiro desagravamento deste indicador. No final de 2015, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 3.4 mil milhões de euros, tendo passado a representar 14.1% do total do crédito concedido no segmento, contra 14.4% em 2014.

---

<sup>1</sup> Fonte: Boletim Estatístico de março de 2015, Banco de Portugal.

## Endividamento dos Particulares

		(montantes em milhões de euros)				Variação	
		dez-15	%	dez-14	%		
		(n.º de devedores em milhares)					
<b>Crédito concedido</b>							
(1)	Habituação	103 649	80%	106 889	80%	-3.0%	-3 240
(2)	Consumo e outros fins*	23 874	18%	24 031	18%	-0.7%	-157
(3)	Outros	2 135	2%	2 163	2%	-1.3%	-28
(4)	<b>Total</b>	<b>129 658</b>	<b>100%</b>	<b>133 083</b>	<b>100%</b>	<b>-2.6%</b>	<b>-3 425</b>
<b>Crédito vencido</b>							
(5)	Habituação	3 138	3.0% (5)/(1)	2 987	2.8% (5)/(1)	5.1%	151
(6)	Consumo e outros fins*	3 376	14.1% (6)/(2)	3 459	14.4% (6)/(2)	-2.4%	-83
(7)	Outros**	28	1.3% (7)/(3)	32	1.5% (7)/(3)	-14.5%	-5
(8)	<b>Total</b>	<b>6 542</b>	<b>5.0% (8)/(4)</b>	<b>6 478</b>	<b>4.9% (8)/(4)</b>	<b>1.0%</b>	<b>63</b>
<b>N.º de devedores</b>							
(9)	Habituação	2 296.4		2 312.4		-0.7%	-16.0
(10)	Consumo	3 572.9		3 594.2		-0.6%	-21
(11)	<b>Total</b>	<b>4 390.2</b>		<b>4 403.5</b>		<b>-0.3%</b>	<b>-13</b>
<b>% de devedores com crédito vencido</b>							
(12)	Habituação	6.4%		6.4%		0.0%	0 p.p.
(13)	Consumo	15.4%		16.4%		-6.1%	-1 p.p.
(14)	<b>Total</b>	<b>14.0%</b>		<b>14.8%</b>		<b>-5.4%</b>	<b>-0.8 p.p.</b>

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2015 E DEZEMBRO DE 2014).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2016, 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

No crédito à habitação, que representa 80% do crédito a particulares, verificou-se um aumento de 5.1% no crédito vencido (fixando-se o seu montante em 3.1 mil milhões de euros). O peso do crédito vencido no total, neste segmento, registou um agravamento de 2.8% para 3.0%.

## Endividamento das Empresas

		(montantes em milhões de euros)				Variação	
		dez-15		dez-14			
<b>Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras</b>		<b>83 490</b>		<b>86 282</b>		<b>-3.2%</b>	<b>-2 792</b>
		(valores em milhões de euros)				Variação	
		dez-15	%	dez-14	%		
<b>Crédito vencido das Sociedades não financeiras</b>		<b>13 160</b>	<b>15.8%</b>	<b>12 984</b>	<b>15.0%</b>	<b>1.4%</b>	<b>176</b>

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2015 E DEZEMBRO DE 2014).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2016, 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 3.2% (-2.8 mil milhões de euros)<sup>2</sup>.

O crédito vencido registou, por sua vez, um aumento de 1.4%, fixando-se em aproximadamente 13.2 mil milhões de euros. O peso do crédito vencido registou, assim, um agravamento em relação ao ano anterior, de 15.0% para 15.8%.

Os resultados do último inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito, efetuado pelo Banco de Portugal, revelam que, em termos globais, os critérios de concessão de crédito ao sector privado não financeiro se mantiveram relativamente estáveis no quarto trimestre de 2015 (embora uma instituição de crédito tenha sinalizado uma ligeira melhoria nos empréstimos a grandes empresas).

A generalidade das instituições de crédito referiram ter havido uma redução nos “spreads” aplicados nos empréstimos de risco médio, concedidos quer a pequenas e médias empresas (PME), quer a grandes empresas. Algumas instituições de crédito reportaram, ainda, uma ligeira redução nos “spreads” dos empréstimos para aquisição de habitação e nos empréstimos para consumo.

As expectativas para o início de 2016 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 maioritariamente que a procura de crédito por parte das empresas estabilizou, embora duas instituições de crédito tenham reportado um ligeiro aumento (não só em termos globais, mas também nos empréstimos de curto e longo prazo).

Por sua vez, no que respeita ao recurso ao crédito pelos particulares, a maioria das instituições de crédito reportou um aumento na procura de empréstimos para habitação e, mais ligeiramente, para consumo.

Para 2016, é antecipada uma evolução positiva na procura de empréstimos, tanto por parte das empresas (em especial, PME), como dos particulares.

---

<sup>2</sup> Os dados apresentados no Relatório de Atividade de 2014 foram revistos, à luz das alterações das séries estatísticas publicadas pelo Banco de Portugal (vd. Nota de Informação Estatística n.º 22 do Banco de Portugal, de 22 de fevereiro de 2016).



### **3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO**

Relativamente às alterações legislativas em matérias de crédito, há apenas a referir a entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2015, 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, quer remetidos diretamente pelos próprios, quer por intermédio de outras entidades.

De um modo geral, cada pedido de intervenção dá origem a um novo processo, 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 à prestação de esclarecimentos em matéria de crédito.

Em determinadas situações, os processos podem ficar pendentes de classificação, a aguardar o envio de elementos complementares solicitados aos requerentes ou, eventualmente, outros desenvolvimentos (por exemplo, no âmbito da tentativa prévia de negociação efetuada pelo requerente junto da instituição de crédito).

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 o requerente não der sequência ao pedido inicial (nomeadamente, se não facultar os elementos necessários para se iniciar a mediação ou, entretanto, tiver alcançado um acordo com a instituição de crédito).

Os processos relativos a pedidos não enquadráveis nas competências desta entidade são classificados como “Mediador do Crédito não competente”.

Após a receção do pedido do requerente, este é informado da sequência dada ao mesmo e, nos casos em que aquele não é enquadrável nas competências do Mediador do Crédito, é sugerido, sempre que possível, o seguimento 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 fundamentadamente a impossibilidade de tal acontecer.

#### 4.1.1.2 Processos abertos

Em 2015, foram abertos 599 processos, o que evidencia uma pequena redução (3%) relativamente aos 616 processos abertos em 2014. O número médio de processos abertos, por trimestre, foi 150, comparativamente a 154 no ano anterior. Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram abertos 2926 processos.

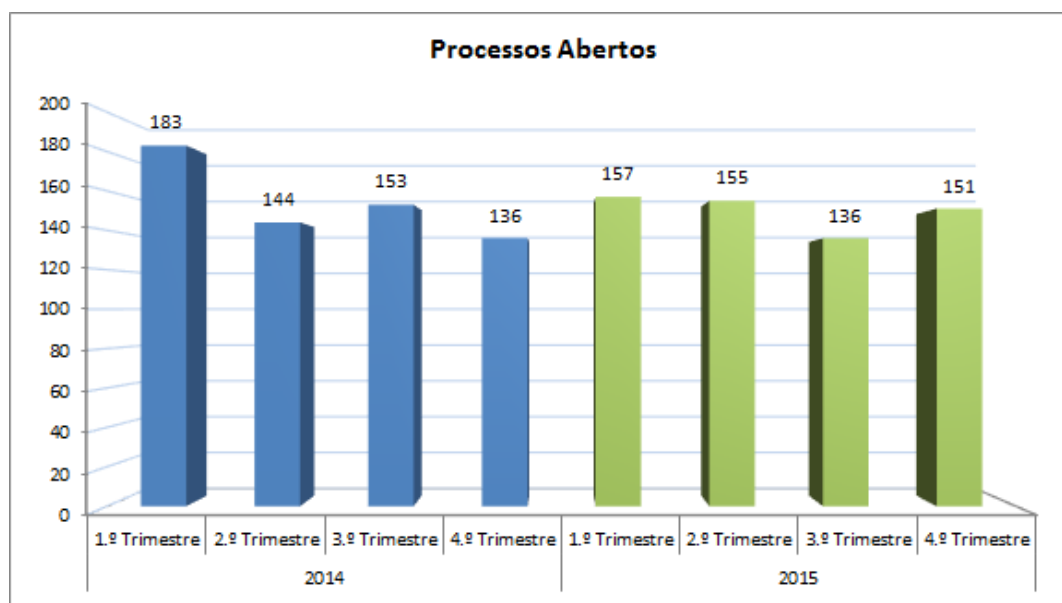


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DOS PROCESSOS ABERTOS

Os requerentes que contactam diretamente o Mediador do Crédito continuaram a ser a principal fonte de proveniência dos processos, tendo-se inclusivamente registado um pequeno acréscimo na sua representatividade, de 85%, em 2014, para 87%, em 2015 (correspondendo, no último caso, a 523 processos).

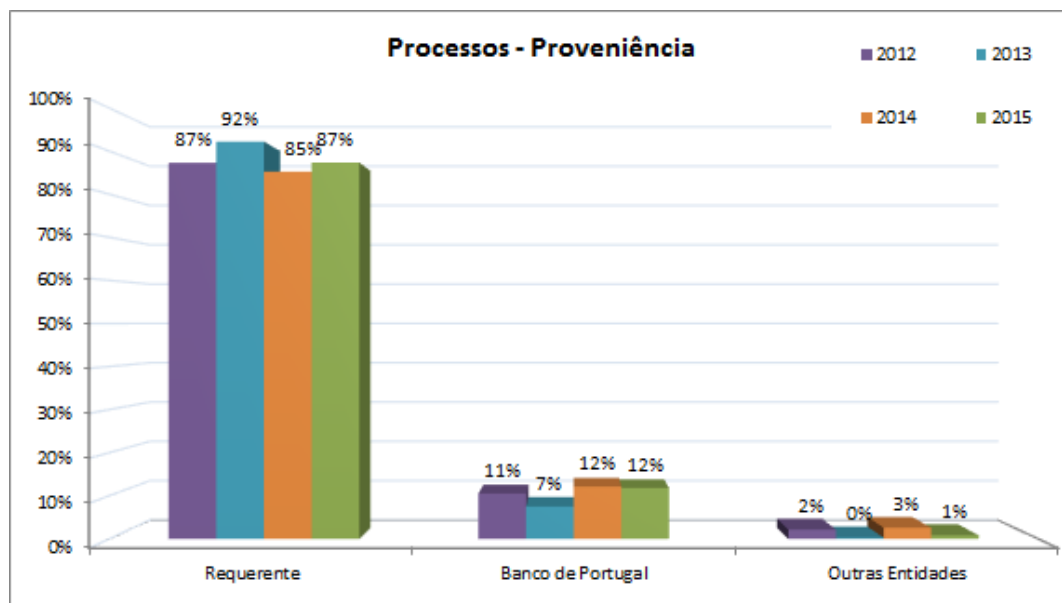


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

Em segundo lugar, neste âmbito, surge o Banco de Portugal, através do qual foram recebidas exposições de clientes bancários que deram origem a 71 novos processos, correspondentes a 12% do total, o que compara com 75 processos e 12% do total, em 2014.

Os processos abertos a partir de exposições encaminhadas pelo Banco de Portugal correspondem, maioritariamente, a pedidos 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 Delegações Regionais ou das Agências do Banco de Portugal.

Os restantes 5 processos (1% do total) tiveram origem em pedidos recebidos através de entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE). De sublinhar, no entanto, que foram identificados alguns casos, ainda que em número pouco relevante, em que os requerentes enviam o pedido diretamente ao Mediador do Crédito (sendo, portanto, considerados na categoria “Requerentes”), mas fazendo referência ao apoio de entidades da RACE.

Quanto ao tipo de requerentes, assinala-se que, em 2015, 97% dos processos foram abertos na sequência de pedidos apresentados por pessoas singulares ou empresários em nome individual, correspondendo os restantes 3% a processos em que o requerente foi uma pessoa coletiva. O peso relativo dos processos abertos em nome de pessoas coletivas registou, assim, uma redução (2 pontos percentuais) em relação ao ano anterior (em termos absolutos, houve uma diminuição do número destes processos, de 28 para 18).



### 4.1.1.3 Correspondência recebida e emitida

Em 2015, a correspondência recebida e emitida registou uma quebra face ao ano anterior, a qual pode, em certa medida, ser explicada pela diminuição do número de processos de mediação e de mediações. Para esta evolução poderá também ter contribuído o recurso mais intensivo a contactos telefónicos, no âmbito da organização e acompanhamento dos processos.

Assinala-se que, em 2014, já se observara uma tendência de redução da correspondência, tendo o número médio de comunicações por trimestre sido mais estável ao longo de 2015, embora ligeiramente abaixo dos valores médios registados no último trimestre de 2014.

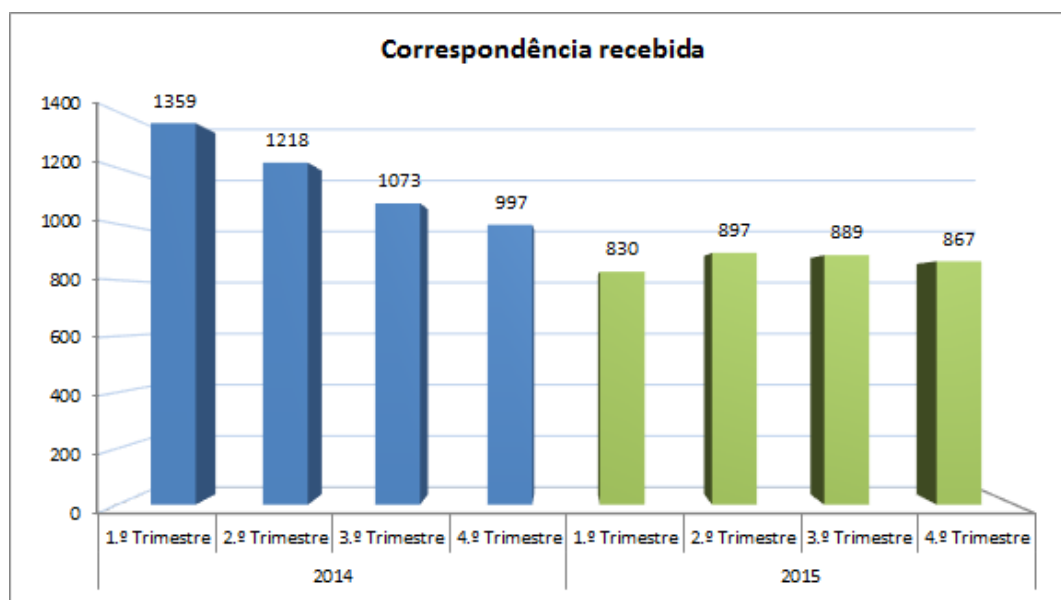


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS CARTAS E OUTRAS COMUNICAÇÕES RECEBIDAS

A média trimestral das cartas e outras comunicações recebidas diminuiu de 1162, em 2014, para 871, em 2015. No total do ano, a correspondência recebida totalizou 3483, comparativamente a 4647 no ano anterior.

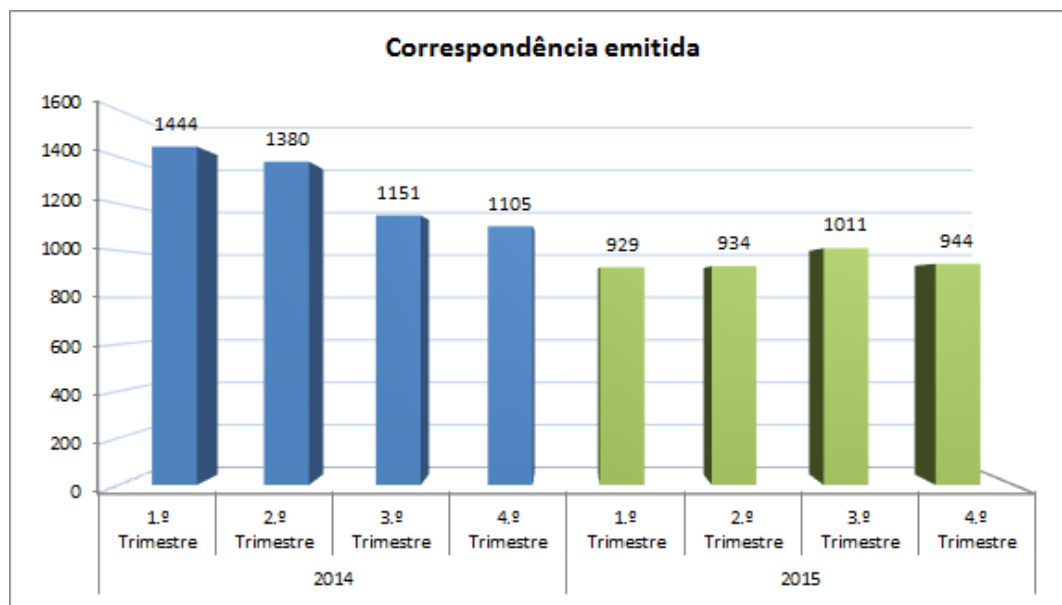


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS CARTAS EMITIDAS

Por outro lado, o número médio de cartas emitidas por trimestre diminuiu, de 1270, em 2014, para 955, em 2015. No total do ano, as cartas emitidas registaram uma redução, de 5080, em 2014, para 3818, em 2015.

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 18999 cartas, para um total de 2926 processos, o que corresponde a uma média de 6.5 cartas por processo (rácio idêntico ao observado em 2014).

De referir 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 2013, 2014 e 2015, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito.

Em particular, assinala-se que o número dos processos enquadrados nas competências desta entidade aumentou de 1963, no final de 2014, para 2494, no final de 2015. No ano de 2015,



foram, assim, classificados como “Mediador do Crédito competente” 531 processos<sup>3</sup>, o que representa uma redução de 9% face ao ano anterior (584 processos).

Situação no final de cada ano	2013	2014	2015	variação 2014-15
Processos Pendentes em Análise	8	5	7	2
Processos Pendentes – elementos pedidos	89	97	114	17
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>1379</b>	<b>1963</b>	<b>2494</b>	<b>531</b>
Processos de Mediação em curso	186	118	83	-35
<i>Mediações em curso</i>	<i>238</i>	<i>127</i>	<i>90</i>	<i>-37</i>
Processos de Mediação concluídos	610	993	1244	251
<i>Mediações concluídas</i>	<i>812</i>	<i>1303</i>	<i>1577</i>	<i>274</i>
Processos de Outras Intervenções	3	13	15	2
<i>Outras Intervenções</i>	<i>6</i>	<i>16</i>	<i>20</i>	<i>4</i>
Processos de Esclarecimentos	216	306	445	139
Processos de Esclarecimentos em curso	25	6	5	-1
Processos de Esclarecimentos concluídos	191	300	440	140
Processos Arquivados	364	533	707	174
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>235</b>	<b>262</b>	<b>311</b>	<b>49</b>
<b>Total</b>	<b>1711</b>	<b>2327</b>	<b>2926</b>	<b>599</b>

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2013, 2014 E 2015 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)

Uma parte significativa desses 531 processos (41%) 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.

<sup>3</sup> Estes 531 processos englobam quer processos abertos em 2015, quer processos iniciados em anos anteriores que, no final de 2014, ainda estavam com classificação pendente.



MEDIADOR DO CRÉDITO

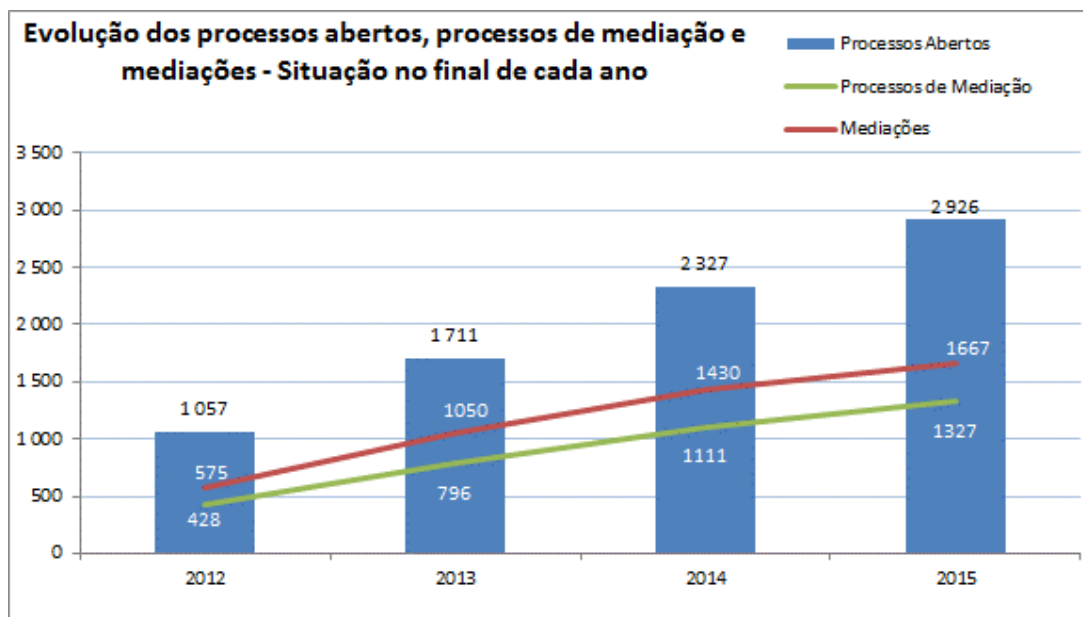


GRÁFICO 5 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Até ao final de 2015, o número de processos de mediação abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito ascendia a 1327, o que representa um aumento de 216 processos face aos existentes no final de 2014. Por sua vez, o número de mediações aumentou 237, atingindo o total de 1667 no final de 2015.

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2015, quer a atividade desenvolvida no âmbito de processos que, no final de 2014, se encontravam em curso ou pendentes de classificação/análise, verifica-se que, em 2015, foram concluídos 251 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 274 .

Em contrapartida, no que respeita à prestação de esclarecimentos, o número de processos concluídos aumentou para 140.

Por último, foram arquivados ou classificados como “Mediador do Crédito não competente” 174 e 49 processos, respetivamente.

#### 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.





Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Processos Pendentes em Análise	3	1	5	6	8	5	7
Processos Pendentes – elementos pedidos	15	7	29	55	87	96	109
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>50</b>	<b>87</b>	<b>179</b>	<b>414</b>	<b>538</b>	<b>489</b>	<b>436</b>
Processos de Mediação em curso	24	13	55	96	166	95	65
Processos de Mediação concluídos	16	26	38	148	170	176	121
Processos de Outras Intervenções	-	-	-	-	3	8	2
Processos de Esclarecimentos em curso	-	-	-	18	23	5	5
Processos de Esclarecimentos concluídos	6	16	20	58	70	88	120
Processos Arquivados	4	32	66	94	106	117	123
<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>47</b>
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>178</b>	<b>251</b>	<b>503</b>	<b>654</b>	<b>616</b>	<b>599</b>

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

No final de 2015, encontravam-se pendentes de classificação 116 processos, dos quais sete estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos que deram entrada na parte final do ano. Os restantes 109 correspondem a processos relativamente aos quais se aguardava o envio de elementos complementares solicitados aos requerentes ou outros desenvolvimentos.

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, verifica-se que, dos restantes 483 processos abertos e classificados em 2015, 436 (90%) foram considerados “Mediador do Crédito competente”, enquanto 47 processos (10%) foram considerados como não enquadráveis nas competências desta entidade.

Na tabela 5, na página seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2015, 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 31-12-2015 dos processos abertos em	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Processos Pendentes em Análise	-	-	-	-	-	-	7	7
Processos Pendentes – elementos pedidos	-	-	-	-	-	5	109	114
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>62</b>	<b>94</b>	<b>213</b>	<b>474</b>	<b>632</b>	<b>583</b>	<b>436</b>	<b>2494</b>
Processos de Mediação em curso	-	-	-	-	3	15	65	83
<i>Mediações em curso</i>	-	-	-	-	3	15	72	90
Processos de Mediação concluídos	47	40	97	278	375	286	121	1244
<i>Mediações concluídas</i>	53	62	145	370	483	335	129	1577
Processos de Outras Intervenções	-	-	-	-	5	8	2	15
<i>Outras Intervenções</i>	-	-	-	-	8	9	3	20
Processos de Esclarecimentos em curso	-	-	-	-	-	-	5	5
Processos de Esclarecimentos concluídos	5	17	26	74	91	107	120	440
Processos Arquivados	10	37	90	122	158	167	123	707
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>63</b>	<b>84</b>	<b>38</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>311</b>
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>178</b>	<b>251</b>	<b>503</b>	<b>654</b>	<b>616</b>	<b>599</b>	<b>2926</b>

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2015 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do total de 2926 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 121 encontravam-se pendentes de análise/classificação no final de 2015. Dos restantes 2805 processos, 2494 (89%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 311 (11%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências. No final de 2014, estas proporções eram de 88% e 12%, respetivamente, num total de 2225 processos abertos e classificados.

De referir que a situação, no final de 2015, dos processos abertos em 2014, evidencia já um peso ligeiramente maior dos processos “Mediador do Crédito competente” (95%). Isto decorre, essencialmente, do facto de os processos com classificação pendente virem a ser, na sua maioria, subsequentemente 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

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” dizem respeito, em regra, a pedidos de mediação relacionados com determinado produto ou situação creditícia (renegociação ou obtenção de crédito), ou a pedidos de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, sendo, como tal, subsequentemente classificados numa das seguintes categorias:



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

Em 2015, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 436 processos abertos nesse ano, dos quais 186 deram origem a processos de mediação (43%), dois a processos de outras intervenções (0.5%) e 125 a processos de esclarecimentos (29%). Os processos referentes a outras intervenções respeitam a situações nas quais foram estabelecidos contactos com entidades tais como empresas de recuperação de crédito, visando tanto a obtenção de esclarecimentos sobre o montante e composição de dívidas, como a realização de acordos de pagamento de créditos originalmente concedidos por instituições de crédito. Por último, foram classificados como arquivados 123 processos (28%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (2926), 2494 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2015, assim desagregados: 1327 processos de mediação (53% do total), 15 processos de outras intervenções (0.06%), 445 processos de esclarecimentos (18%) e 707 processos arquivados (28%).

#### 4.1.2.1 Processos de mediação

Em 2015, foram classificados como de mediação 186 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 65 processos, ao passo que 121 tinham sido concluídos. De referir que, em 31-12-2015, se encontravam ainda em curso 15 processos de mediação de 2014 e três de 2013.

Como já mencionado, o número total de processos de mediação e de mediações registou, entre o final de 2014 e o final de 2015, um aumento de 216 e 237, atingindo o total, desde o início da atividade, de 1327 e 1667, respetivamente. No final de 2015, encontravam-se em curso 83 processos de mediação e tinham sido concluídos 1244 processos de mediação.

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

- Alteração do prazo 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;
- Acordos de regularização de créditos por parte de fiadores;
- Renegociação de créditos com garantia mútua a estudantes do ensino superior ou acordos de pagamento de dívidas associadas;
- Acordos de pagamento de dívidas de contratos de crédito resolvidos;
- Esclarecimentos pelas instituições de crédito sobre registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Obtenção de crédito;
- Pedidos relativos à aplicação do regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência (obtenção de crédito ou migração de crédito para o novo regime).

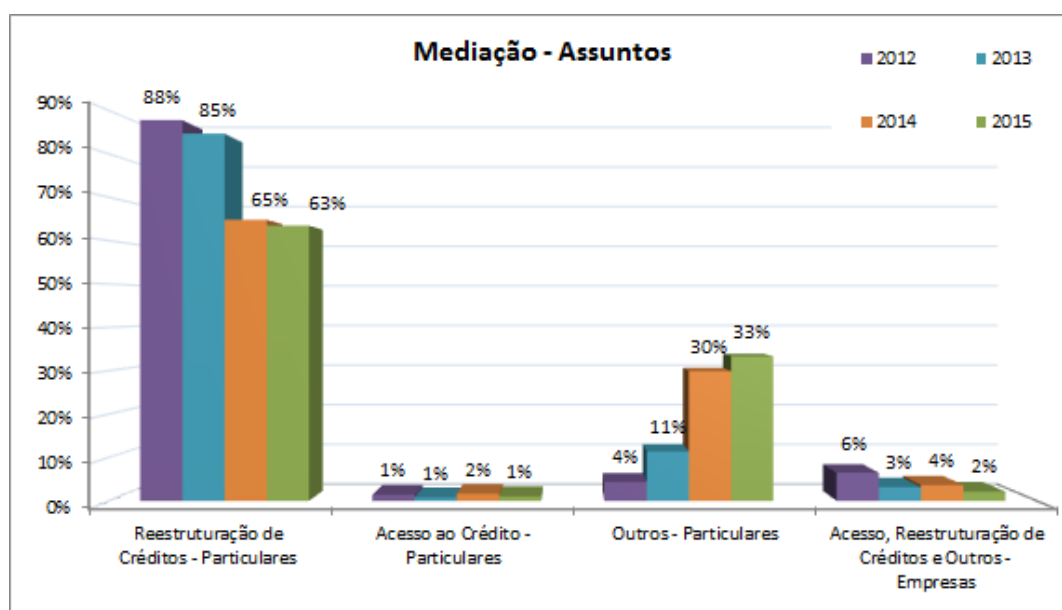


GRÁFICO 6 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO - ASSUNTOS



A reestruturação de créditos de particulares manteve-se como o assunto mais relevante no âmbito das mediações, representando 63% dos processos de mediação. Por sua vez, os processos visando a mediação de “outros assuntos” mantiveram uma representatividade significativa, de 33%, o que compara com 30% em 2014. Nos “outros assuntos” incluem-se pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos<sup>4</sup> e relacionados com matérias diversas, como sejam o montante e composição de dívidas, os registos na Central de Responsabilidades de Crédito e, especificamente em 2015, o acesso ao regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência. Por sua vez, os processos de mediação visando a obtenção de crédito continuaram a ser residuais na atividade de mediação, tendo, 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 (pessoas coletivas), com vista à reestruturação de créditos, acesso a crédito ou outros assuntos, diminuiu para 2%.

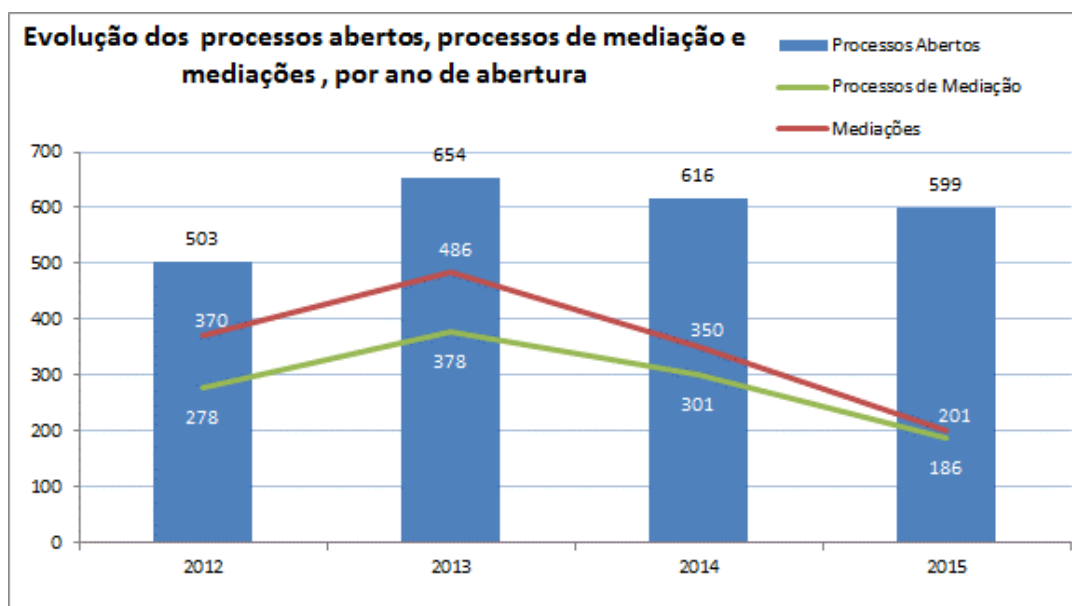


GRÁFICO 7 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 7, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2015, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 186 processos de mediação abertos em 2015 deram origem a 201 mediações, ou seja, o número médio de

<sup>4</sup> Até ao final de 2013, estes pedidos não eram objeto de classificação autónoma.



mediações por processo foi de 1.08. Por sua vez, o número de mediações nos processos de mediação abertos em 2014 foi de 350, correspondente a uma média de 1.16 mediações por processo.

Assinala-se que, em 2016, poderá aumentar o número de processos de mediação, assim como o número de mediações relativas a processos abertos em 2015, 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 já existentes.

### **Mediações por instituição de crédito**

Na tabela 6 discriminam-se, por instituição de crédito, as mediações de processos abertos nos últimos três anos, desagregadas por ano de abertura dos processos.

Instituição de Crédito	N.º de Mediações		
	2013	2014	2015
Barclays Bank - Sucursal	114	90	50
Banco Santander Totta	22	29	19
Caixa Geral de Depósitos	37	27	19
Cofidis - Sucursal	59	23	16
Banco Credibom	14	6	15
Caixa Económica Montepio Geral	14	11	13
Banco BPI	20	13	11
Banco Comercial Português	23	28	9
BNP Paribas Personal Finance	41	24	9
Banif - Banco Internacional do Funchal	15	9	7
Banco Santander Consumer Portugal	8	10	5
Novo Banco*	25	17	4
Banco Cofidis**	8	9	3
Unicre IFIC	8	6	3
Oney IFIC	9	7	2
Outras instituições de crédito	69	41	16
<b>Total</b>	<b>486</b>	<b>350</b>	<b>201</b>

TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2013-2015, 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

\*\* Banco Banif Mais antes da aquisição, em 2015, pelo Grupo Cofidis



Em termos gerais, os bancos de maior dimensão do sistema financeiro português, bem como algumas instituições de crédito especializadas no 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 a cartões de crédito.

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 apresenta-se o resultado global das mediações realizadas para o conjunto dos anos de 2009 a 2015, ou seja, desde o início da atividade do Mediador do Crédito. Note-se que os resultados apresentados respeitam apenas às 1577 mediações concluídas até ao final de 2015, num total de 1669 mediações aceites. O grau de sucesso das mediações foi de 62%, evidenciando uma ligeira melhoria face à taxa de sucesso registada até ao final de 2014 (60%).

Por sua vez, tendo em consideração apenas os processos abertos em 2015, a taxa de sucesso das mediações foi de 75% (correspondendo a 129 mediações concluídas num total de 201 mediações aceites).

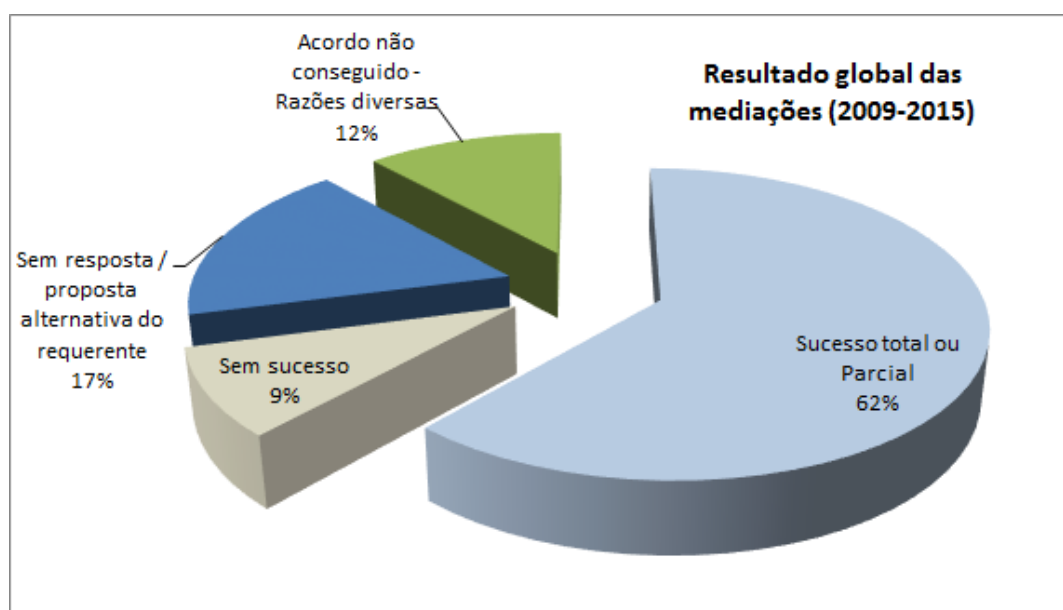


GRÁFICO 8 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2015)



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 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 junto do Mediador do Crédito, após ter recebido, através desta entidade, uma proposta da instituição de crédito, a mediação é encerrada com a classificação “sem resposta/proposta alternativa do requerente”. Desde 2009, 17% das mediações realizadas inseriram-se nesta categoria (-1 p.p. do que a taxa acumulada até ao final de 2014).

Por último, existem situações em que não é possível a obtenção de acordo entre o requerente e a instituição de crédito. Neste conjunto, diferenciam-se, em termos de classificação, os casos em que a possibilidade de acordo fica comprometida por circunstâncias específicas do requerente, como sejam a existência de processos judiciais instaurados por terceiros ou a opção pela insolvência. Estes casos, apresentados no gráfico 8 sob a categoria “Acordo não conseguido – Razões diversas”, totalizaram 12% das mediações concluídas desde 2009. As restantes situações em que se concluiu pela impossibilidade de obtenção de acordo entre as partes, classificadas como “Sem sucesso”, representaram 9% do total de mediações concluídas no mesmo período.

#### 4.1.2.2 Esclarecimentos

Em 2015, foram abertos 125 processos de esclarecimentos, dos quais cinco estavam em curso no final do ano e os restantes 120 tinham sido encerrados.

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) e fiadores;
- Crédito à habitação a pessoa com deficiência;
- Normas aplicáveis aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor;
- Funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito.

De referir que, nos processos classificados como de “mediação”, são também prestados esclarecimentos de diversa natureza, relacionados com as diligências desenvolvidas no âmbito das mediações.

#### **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 da realização de mediações.

Em 2015, foram arquivados 174 processos, dos quais 123 relativos a pedidos recebidos em 2015.

As razões subjacentes ao arquivamento de processos são principalmente duas: por um lado, a não disponibilização pelos requerentes dos elementos solicitados para dar sequência ao pedido de intervenção do Mediador de Crédito e, por outro lado, o facto de, após o envio do pedido, os requerentes conseguirem obter um acordo com a instituição de crédito, sem que tenha havido intervenção direta desta entidade (nos processos de 2015, aqueles cujo arquivamento decorreu de os requerentes terem chegado a acordo com a instituição de crédito representaram cerca de 45% do total de processos arquivados).

De referir que, de um modo geral, enquanto não são arquivados, estes processos envolvem o apoio por parte do Mediador do Crédito, através nomeadamente de contactos telefónicos com os requerentes e, nesse contexto, da prestação de esclarecimentos e acompanhamento dos contactos estabelecidos com as instituições de crédito.



### 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 seguimento que poderá dar ao assunto.

Em 2015, foram arquivados 47 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, o que compara com 26 no ano anterior.

Os assuntos a que respeitavam os processos arquivados em 2015 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 311 (mais 49 processos do que no final de 2014).

## 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.

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>5</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 2015, este documento

---

<sup>5</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.



manteve-se como um dos que apresenta mais visualizações/“downloads” por parte dos visitantes do sítio (17%).

## 4.3 REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2015, o Mediador do Crédito participou na V 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.

Em janeiro de 2015, o Mediador do Crédito colaborou, igualmente, com o Banco de Portugal na consulta pública visando a avaliação qualitativa da implementação do Regime Geral do Incumprimento estabelecido no decreto-lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

Em 2015, o Mediador do Crédito participou, ainda, numa reunião da Direção Geral do Consumidor com as entidades que integram a RACE - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, numa Conferência sobre a “A insolvência dos particulares e das Empresas, o PER, PARI, PERSI e o Mediador do Crédito”, organizada pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo de Braga (CIAB) e num “Workshop” sobre “Crédito hipotecário”, organizado pelo Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

## 4.4 OUTRAS ATIVIDADES

### 4.4.1 REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES

À semelhança de anos anteriores, em 2015 foram promovidas reuniões com instituições de crédito, tendo em vista desenvolver as relações com os seus representantes para os assuntos relacionados com a mediação e compreender como as instituições se organizam internamente e tratam os processos de mediação. Nestas reuniões, aproveitou-se igualmente para analisar a situação de processos em curso.

Adicionalmente, há a referir a realização pontual de reuniões com associações empresariais e outras entidades, com o objetivo de analisar possíveis formas de colaboração em matérias relacionadas com a mediação.



#### 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 2015, não houve uma alteração significativa dos conteúdos do sítio do Mediador do Crédito nas suas diversas áreas temáticas.

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), continuaram a ser objeto de atualização regular.

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 (FAQ).

O número médio de visitas ao sítio do Mediador do Crédito (medido em “hits”) apresentou uma tendência de ligeira descida comparativamente ao ano anterior, como ilustrado no Gráfico 9.

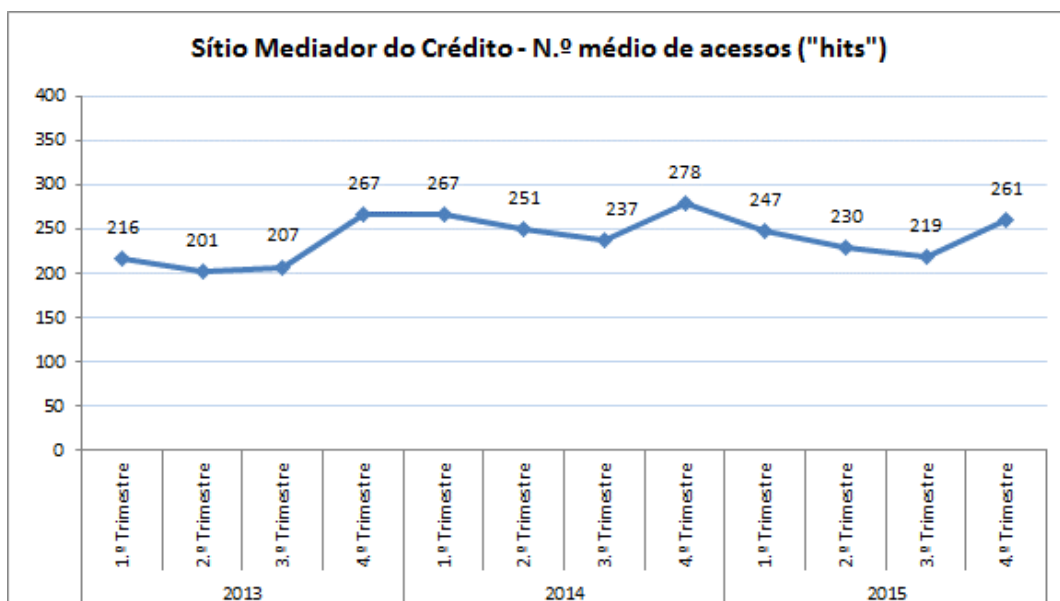


GRÁFICO 9 – NÚMERO MÉDIO DE ACESSOS (“HITS”) NO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

Nas diversas áreas temáticas, os conteúdos que suscitaram mais consultas foram, para além da página inicial de entrada, os dos separadores denominados “Pedidos de mediação”, “Publicações”, “Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ)”, “Competências”, “Legislação” e “Contactos”.

Do conjunto de documentos relacionados com a elaboração de pedidos de mediação, disponibilizados no sítio, os que registaram mais visualizações foram, em 2015, a proposta de minuta de carta a dirigir às instituições (88%), o documento intitulado "Informação sobre



produtos, institutos e conceitos relacionados com o crédito” (17%), o “Guia Prático - Mediador do Crédito” (8%) 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 Alteração de morada – Mediador do Crédito**

Em 22 de outubro de 2015, o Mediador do Crédito mudou de instalações e passou a dispor de um Apartado Postal para a receção de correspondência.

A correspondência dirigida ao Mediador do Crédito por via postal deve, assim, ser remetida para o seguinte endereço: Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1026-001 Lisboa.

Os contactos telefónico, de correio eletrónico e fax mantiveram-se inalterados.

#### **4.4.3.2 Folheto - Mediador do Crédito**

O folheto do Mediador do Crédito contém informação sumária sobre esta entidade e a forma como pode ser solicitada a sua intervenção.

Em 2015, o folheto do Mediador do Crédito continuou a ser distribuído pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

#### **4.4.3.3 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 (FAQ), 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 2015, a visualização/"download" do "Guia" no sítio do Mediador do Crédito na internet representou 8% dos acessos a documentos na plataforma.

#### 4.4.3.4 Portal do Cidadão

Em 2015, a informação sobre o Mediador do Crédito continuou a ser disponibilizada no Portal do Cidadão<sup>6</sup>, que permite o acesso, a partir de um ponto central, aos serviços e informação da administração pública.

A informação relativa ao Mediador do Crédito compreende a disponibilização de duas opções de serviço, "mediação do crédito" e "crédito – esclarecimento e informação".

Os conteúdos relativos ao serviço de "mediação do crédito" encontram-se disponíveis em:

<https://www.portaldocidadao.pt/web/mediador-do-credito/mediacao-do-credito>

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:

<https://www.portaldocidadao.pt/web/mediador-do-credito/credito-esclarecimento-e-informacao>

#### 4.4.3.5 Relatório de Atividade de 2014

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2014 foi concluído em março de 2015 e foi aprovado, por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, em 3 de junho de 2015.

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.

---

<sup>6</sup> O Portal do Cidadão reúne informação que, anteriormente, era disponibilizada em duas plataformas distintas (o Portal do Cidadão e o Portal da Empresa).



## **CAPÍTULO 5**

### ***Considerações Finais***





## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 599 processos em 2015 (menos 17 do que no ano anterior), dos quais 186 conduziram a processos de mediação e 125 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 216 no número de processos de mediação (para 1327) e de 237 no número de mediações (para 1667), bem como um aumento de 139 no número de processos de esclarecimentos (para 445). De notar, também, que, no final do ano, havia um total de 116 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 2015 (1577 mediações, num total de 1667) foi de 62%, evidenciando uma ligeira melhoria comparativamente à taxa apurada no final do ano anterior (60%). Tomando apenas em consideração os processos abertos em 2015, a taxa de sucesso foi de 75% (respeitante a 129 mediações concluídas num total de 201 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 anos.

Em termos de proveniência dos processos, os pedidos apresentados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2015, a ser predominantes (87% do total), seguindo-se os pedidos recebidos através do Banco de Portugal (12%). Os processos recebidos através de outras entidades foram pouco significativos (apenas 1% do total).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (97%) a pessoas singulares (ou empresários em nome individual), sendo de 3% o peso dos relativos a pessoas coletivas.

Nos processos de mediação, o assunto mais representativo continuou a ser a reestruturação de créditos de particulares (63%). Os processos relativos a “outros assuntos” mantiveram uma representatividade significativa (33%), incluindo-se aqui pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos e relacionados com matérias diversas, como sejam o montante e composição de dívidas, os registos na Central de Responsabilidades de Crédito e, especificamente em 2015, o acesso ao regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

Por sua vez, os pedidos relativos à obtenção de crédito continuou a ter pouca relevância nos



processos de mediação abertos em 2015. 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 em 2015 não se verificou qualquer alteração do decreto-lei n.º 144/2009, de 17 de junho, que estabelece o regime jurídico do Mediador do Crédito, contrariamente ao que se previa aquando da elaboração do Relatório de Atividade de 2014.