



MEDIADOR DO CRÉDITO

Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2016

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.

2016

Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2016

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto e das Finanças, pelo DESPACHO
N.º 901/17 - SEAFin, de 24 de outubro de 2017.

TÍTULO

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2016

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

SÍTIO NA INTERNET

www.mediadordocredito.pt

março, 2017



ÍNDICE GERAL

1	NOTA INTRODUTÓRIA.....	6
2	O MEDIADOR DO CRÉDITO.....	9
3	ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO	11
3.1	EVOLUÇÃO DO CRÉDITO	11
4	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	16
4.1	PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO	16
4.1.1	CARATERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE	16
4.1.1.1	PROCEDIMENTOS.....	16
4.1.1.2	PROCESSOS ABERTOS	17
4.1.1.3	CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E CORRESPONDÊNCIA EMITIDA.....	19
4.1.1.4	EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS	20
4.1.1.5	ESTADO DOS PROCESSOS NO FINAL DO ANO	21
4.1.2	PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO	23
4.1.2.1	PROCESSOS DE MEDIAÇÃO	24
4.1.2.2	ESCLARECIMENTOS	29
4.1.2.3	PROCESSOS ARQUIVADOS	30
4.1.3	PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO..	30
4.2	LITERACIA FINANCEIRA EM MATÉRIA DE CRÉDITO	31
4.3	OUTRAS ATIVIDADES.....	31
4.3.1	REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES.....	31
4.3.2	SÍTIOS DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET	32
4.3.3	OUTROS DESTAQUES.....	34
4.3.3.1	FOLHETO - MEDIADOR DO CRÉDITO.....	34
4.3.3.2	GUIA PRÁTICO - MEDIADOR DO CRÉDITO	34
4.3.3.3	PORTAL DO CIDADÃO	34
4.3.3.4	RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2015.....	35
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução dos processos abertos	17
Gráfico 2 – Proveniência dos processos abertos	18
Gráfico 3 – Evolução da correspondência recebida e da correspondência emitida	19
Gráfico 4 – Evolução dos processos abertos, processos de mediação e mediações – Situação no final de cada ano.....	21
Gráfico 5 – Processos de mediação - assuntos	25
Gráfico 6 – Evolução dos processos abertos, processos de mediação e mediações, por ano de abertura	26
Gráfico 7 – Resultado global das mediações (2009-2016).....	28
Gráfico 8 – Número médio de acessos (“hits”) no sítio do Mediador do Crédito na internet	33

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Endividamento dos Particulares (dezembro de 2016 e dezembro de 2015).....	12
Tabela 2 – Endividamento das Empresas (dezembro de 2016 e dezembro de 2015).....	13
Tabela 3 – Situação dos processos no final de 2014, 2015 e 2016 (número total de processos desde 2009)	20
Tabela 4 – Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano.....	22
Tabela 5 – Situação em 31-12-2016 dos processos abertos em cada ano	23
Tabela 6 – Mediações de processos abertos no período 2014-2016, por instituição de crédito e ano de abertura do processo.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Página de entrada (parcial) do sítio do Mediador do Crédito na internet	32
--	----



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, desempenha funções desde 1 de fevereiro de 2012.

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

Em 2016, verificou-se uma redução no número de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 469 processos, o que compara com 599 processos abertos em 2015 (-22%).

Quanto aos processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, houve um aumento de 465 entre o final de 2015 e o final de 2016, que compara com 531 entre o final de 2014 e o final de 2015. Dentre estes, relevam os processos de mediação, cujo número registou um aumento de 135, enquanto o número de mediações aumentou 146. Por sua vez, o número de processos relativos à prestação de esclarecimentos registou um acréscimo de 122.

Adicionalmente, foram classificados como “Arquivados” 203 processos (dos quais 133 abertos no ano), que, embora respeitassem a pedidos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, não evoluíram para processos de mediação, fundamentalmente por duas ordens de razões: o facto de os requerentes não terem disponibilizado os elementos solicitados para dar sequência ao assunto ou terem chegado a acordo com 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 (402) continuaram a ser predominantes, representando 86% do total. Destacam-se, em seguida, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 64 processos (14%). Por último, houve três processos abertos na sequência de pedidos remetidos por outras entidades (0.6%).

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, o mais relevante continuou a ser a renegociação de créditos de particulares, que representou 54% do total.

Os processos visando a mediação de “outros assuntos” com particulares surgem em segundo lugar, com um peso de 42%, englobando pedidos no âmbito da regularização de dívidas



associadas a contratos de crédito resolvidos (cerca de 18% no total dos processos de mediação), ou outros pedidos relacionados com pretensões diversas.

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 3% e 1% do total.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2016, uma taxa de sucesso global de 63%, ligeiramente acima da verificada até ao final do ano precedente (62%). 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 2016, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 83%.

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

Lisboa, 31 de março de 2017

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:

- Desenvolver a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, com o objetivo de alcançar acordos relativos à obtenção ou à 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 (constituído, desde agosto de 2014, por um elemento).

Em 2016, manteve-se o número de colaboradores afetos ao Mediador do Crédito, no total de seis. Adicionalmente, até ao final do terceiro trimestre de 2016, o Mediador do Crédito contou com a colaboração de um técnico estagiário.

O Mediador do Crédito funciona junto do Banco de Portugal, gozando de independência no exercício das suas funções.



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 2016, a economia portuguesa registou uma expansão de 2.0% do Produto Interno Bruto, suportada pelas variações de +2.5% na procura interna (consumo privado: +3.1%, investimento: +3.9%, despesa pública: +0.5%) e de +6.4% nas exportações, parcialmente compensadas pelo aumento de 7.3% nas importações¹.

Paralelamente, continuou a assistir-se a uma redução do crédito concedido pelo sistema financeiro, ainda que de forma mais moderada do que no ano anterior. Esta redução do crédito concedido foi, em 2016, acompanhada pela diminuição nos níveis de incumprimento em operações de crédito (invertendo-se a tendência de agravamento do incumprimento observada nos anos anteriores).

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2015 e o final de 2016, o total do crédito concedido aos particulares decresceu 2.0% (-2.6 mil milhões de euros), em resultado da evolução do crédito à habitação (-3.0 mil milhões de euros; -2.9%), uma vez que o crédito ao consumo e outros fins registou um aumento (439 milhões de euros; +1.8%).

Por sua vez, o total do crédito vencido evidenciou uma redução de 5.4% (-348 milhões de euros), correspondendo, no final de 2016, a 4.8% do total do crédito concedido, o que compara com 5.0% no final de 2015.

A proporção de crédito vencido no total continuou a ser mais elevada no segmento do crédito ao consumo e outros fins, não obstante um desagravamento deste indicador. No final de 2016, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 3.0 mil milhões de euros, tendo passado a representar 12.4% do total do crédito concedido no segmento, contra 14.0% em 2015.

¹ Fonte: *Boletim Estatístico* de março de 2017, Banco de Portugal.

Endividamento dos Particulares

		(montantes em milhões de euros)				Variação	
		dez-16	%	dez-15	%		
		(n.º de devedores em milhares)					
Crédito concedido							
(1)	Habituação	100 556	79%	103 604	80%	-2.9%	-3 048
(2)	Consumo e outros fins*	24 227	19%	23 788	18%	1.8%	439
(3)	Outros	2 092	2%	2 129	2%	-1.7%	-37
(4)	Total	126 875	100%	129 521	100%	-2.0%	-2 646
Crédito vencido							
(5)	Habituação	3 079	3.1% (5)/(1)	3 120	3.0% (5)/(1)	-1.3%	-41
(6)	Consumo e outros fins*	3 009	12.4% (6)/(2)	3 332	14.0% (6)/(2)	-9.7%	-323
(7)	Outros**	42	2.0% (7)/(3)	26	1.2% (7)/(3)	63.8%	16
(8)	Total	6 130	4.8% (8)/(4)	6 478	5.0% (8)/(4)	-5.4%	-348
N.º de devedores							
(9)	Habituação	2 263.5		2 295.2		-1.4%	-31.7
(10)	Consumo	3 595.9		3 574.5		0.6%	21
(11)	Total	4 400.9		4 391.7		0.2%	9
% de devedores com crédito vencido							
(12)	Habituação	5.9%		6.3%		-6.3%	-0.4 p.p.
(13)	Consumo	14.4%		15.4%		-6.5%	-1 p.p.
(14)	Total	13.2%		14.0%		-5.7%	-0.8 p.p.

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2016 E DEZEMBRO DE 2015).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2017, 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 79% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 1.3% 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 ligeiro agravamento de 3.0% para 3.1%.



Endividamento das Empresas

(montantes em milhões de euros)	dez-16		dez-15		Variação	
Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras	77 963		82 389		-5.4%	-4 426

(valores em milhões de euros)	dez-16	%	dez-15	%	Variação	
Crédito vencido das Sociedades não financeiras	12 236	15.7%	12 760	15.5%	-4.1%	-524

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2016 E DEZEMBRO DE 2015).

FONTE: *BOLETIM ESTATÍSTICO* DE FEVEREIRO DE 2017, 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 5.4% (-4.4 mil milhões de euros).

O crédito vencido registou, por sua vez, uma diminuição de 4.1%, fixando-se em aproximadamente 12.2 mil milhões de euros. O peso do crédito vencido registou, igualmente, um ligeiro agravamento em relação ao ano anterior, de 15.5% para 15.7%.

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 2016 (embora algumas instituições de crédito tenham mencionado que as pressões exercidas pela concorrência terão contribuído para uma ligeira redução na restritividade na concessão de crédito).

Relativamente aos termos e condições aplicados nos contratos de crédito, algumas instituições de crédito referiram ter havido uma ligeira redução nos “spreads” aplicados aos empréstimos de risco médio concedidos a empresas, bem como aos empréstimos a particulares (quer para aquisição de habitação, quer para consumo).

Para o primeiro trimestre de 2017, a generalidade das instituições de crédito não antecipa alterações nos respetivos critérios de concessão de crédito ao setor privado não financeiro.

Por sua vez, no que se refere à procura de empréstimos, os resultados do inquérito indicam que a procura de crédito por parte das empresas se manteve estável (embora uma instituição de crédito tenha referido um ligeiro aumento da procura de crédito).

No caso do recurso ao crédito pelos particulares, a generalidade das instituições de crédito reportaram um ligeiro acréscimo da procura de crédito, tanto para aquisição de habitação



como para consumo, motivado nomeadamente por melhorias na confiança dos consumidores e nas perspetivas para o mercado do crédito à habitação.

Para 2017, é antecipada uma evolução positiva na procura de empréstimos, tanto por parte das empresas, como dos particulares.



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 ou 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, comunicar ao Mediador do Crédito ter, no âmbito da tentativa prévia de negociação, chegado a 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 2016, foram abertos 469 processos, o que evidencia uma redução (-22%) relativamente aos 599 processos abertos em 2015. Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram abertos 3395 processos.

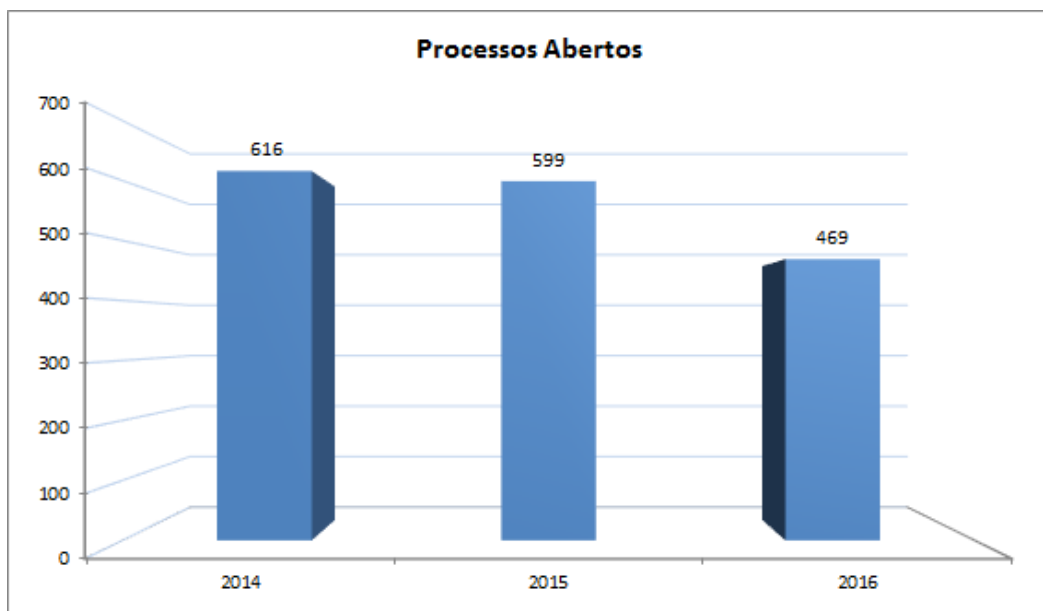


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS

Os requerentes que contactam diretamente o Mediador do Crédito mantiveram-se como a principal fonte de proveniência dos processos, tendo os respetivos pedidos dado origem a 402 processos, ou seja, 86% do total de processos abertos em 2016, o que compara com 87% em 2015.

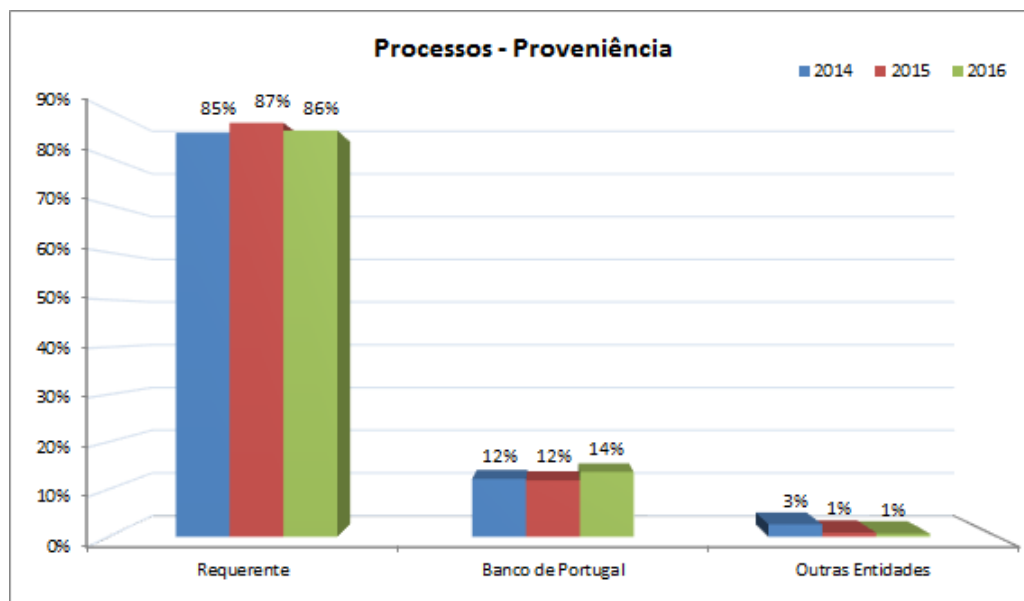


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

Em segundo lugar, neste âmbito, surge o Banco de Portugal, através do qual foram recebidas exposições de clientes bancários que deram origem a 64 novos processos, correspondentes a 14% do total, o que compara com 71 processos e 12% do total, em 2015.

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 alguns pedidos que são enviados ao Mediador do Crédito através da Filial, das Delegações Regionais ou das Agências do Banco de Portugal.

Os restantes três processos tiveram origem em pedidos recebidos através de outras entidades, nomeadamente 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 2016, 96% dos processos foram abertos na sequência de pedidos apresentados por pessoas singulares ou empresários em nome individual, correspondendo os restantes 4% 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 18 processos abertos em nome de pessoas coletivas, número idêntico ao de 2015).



4.1.1.3 Correspondência recebida e correspondência emitida

Em 2016, a correspondência registou uma quebra face ao ano anterior, prosseguindo a tendência observada nos últimos dois anos.

A redução no volume de correspondência pode, em certa medida, ser explicada pela diminuição do número total de processos (a qual se refletiu, também, numa diminuição dos processos de mediação e das mediações).

Assinala-se, igualmente, que o recurso mais intensivo a contactos telefónicos, no âmbito da organização e acompanhamento dos processos (especialmente, desde 2015), também terá contribuído para a diminuição da correspondência nos últimos anos.

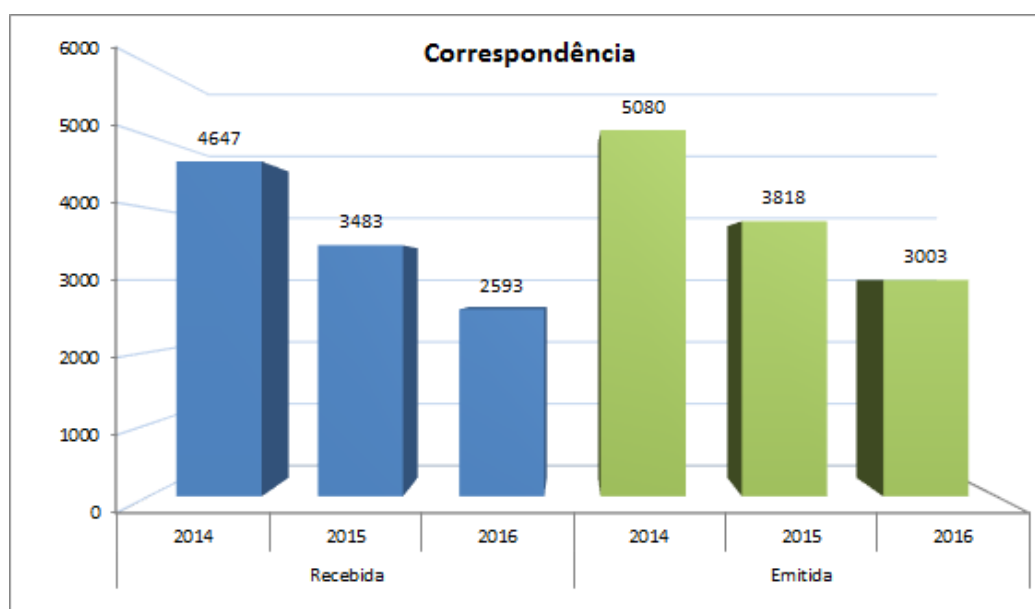


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2016, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 2593, comparativamente a 3483 no ano anterior. Por sua vez, o número de cartas emitidas foi de 3003, quando, em 2015, havia sido de 3818.

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 22002 cartas, para um total de 3395 processos, o que corresponde a uma média de 6.5 cartas por processo (rácio idêntico ao observado em 2015).

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 apresenta a situação, no final dos anos de 2014, 2015 e 2016, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito.

Situação no final de cada ano	2014	2015	2016	variação 2015-16
Processos Pendentes em Análise	5	7	4	-3
Processos Pendentes – elementos pedidos	97	114	85	-29
Mediador do Crédito competente	1963	2494	2959	465
Processos de Mediação em curso	118	83	42	-41
<i>Mediações em curso</i>	<i>127</i>	<i>90</i>	<i>48</i>	<i>-42</i>
Processos de Mediação concluídos	993	1244	1420	176
<i>Mediações concluídas</i>	<i>1303</i>	<i>1577</i>	<i>1765</i>	<i>188</i>
Processos de Outras Intervenções	13	15	20	5
<i>Outras Intervenções</i>	<i>16</i>	<i>20</i>	<i>27</i>	<i>7</i>
Processos de Esclarecimentos	306	445	567	122
Processos de Esclarecimentos em curso	6	5	6	1
Processos de Esclarecimentos concluídos	300	440	561	121
Processos Arquivados	533	707	910	203
Mediador do Crédito não competente	262	311	347	36
Total	2327	2926	3395	469

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2014, 2015 E 2016 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)

Assinala-se, em particular, que o número dos processos enquadrados nas competências desta entidade aumentou de 2494, no final de 2015, para 2959, no final de 2016. No ano de 2016, foram, assim, classificados como “Mediador do Crédito competente” 465 processos², o que compara com 531 processos, em 2015.

Até ao final de 2016, o número de processos de mediação abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito ascendia a 1462, o que representa um aumento de 135 processos face aos existentes no final de 2015. Por sua vez, o número de mediações aumentou 146,

² Estes 465 processos englobam quer processos abertos em 2016, quer processos iniciados em anos anteriores que, no final de 2015, ainda estavam com classificação pendente.



atingindo o total de 1813 no final de 2016.

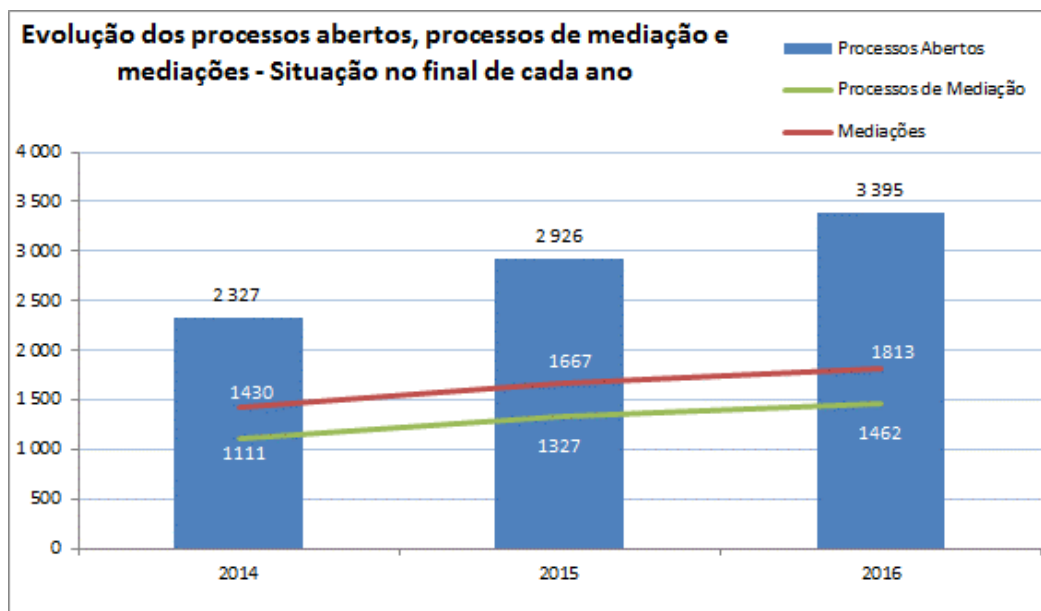


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2016, quer a atividade desenvolvida no âmbito de processos que, no final de 2015, se encontravam em curso ou pendentes de classificação/análise, verifica-se que, em 2016, foram concluídos 176 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 188.

Adicionalmente, o número de processos respeitantes à prestação de esclarecimentos aumentou 122.

Por último, foram classificados como “Arquivados” ou como “Mediador do Crédito não competente” 203 e 36 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	2014	2015	2016
Processos Pendentes em Análise	5	7	2
Processos Pendentes – elementos pedidos	96	109	77
Mediador do Crédito competente	489	436	356
Processos de Mediação em curso	95	65	29
Processos de Mediação concluídos	176	121	80
Processos de Outras Intervenções	8	2	4
<i>Outras Intervenções</i>	9	3	5
Processos de Esclarecimentos em curso	5	5	6
Processos de Esclarecimentos concluídos	88	120	104
Processos Arquivados	117	123	133
Mediador do Crédito não competente	26	47	34
Total	616	599	469

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

No final de 2016, encontravam-se pendentes de classificação 79 processos, dos quais dois estavam em fase de análise preliminar, respeitando a pedidos que deram entrada no final do ano, e 77 correspondiam 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 procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI) ficam geralmente pendentes de classificação até o referido procedimento ser extinto; em função do resultado do PERSI, o processo pode ser arquivado ou, eventualmente, evoluir para mediação.

A partir dos dados atrás apresentados, verifica-se ainda que, dos 390 processos abertos e classificados em 2016, 356 (91%) foram considerados “Mediador do Crédito competente”, enquanto 34 processos (9%) foram considerados como não enquadráveis nas competências desta entidade.

Na tabela 5, na página seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2016, 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 ano de abertura.



Situação em 31-12-2016 dos processos abertos em	Total de 2009 a 2013	2014	2015	2016	Total
Processos Pendentes em Análise	-	-	2	2	4
Processos Pendentes – elementos pedidos	-	1	7	77	85
Mediador do Crédito competente	1475	587	541	356	2959
Processos de Mediação em curso	-	1	12	29	42
<i>Mediações em curso</i>	-	1	13	34	48
Processos de Mediação concluídos	839	300	201	80	1420
<i>Mediações concluídas</i>	1115	349	215	86	1765
Processos de Outras Intervenções	5	8	3	4	20
<i>Outras Intervenções</i>	8	9	5	5	27
Processos de Esclarecimentos em curso	-	-	-	6	6
Processos de Esclarecimentos concluídos	213	108	136	104	561
Processos Arquivados	418	170	189	133	910
Mediador do Crédito não competente	236	28	49	34	347
Total	1711	616	599	469	3395

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2016 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do total de 3395 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 89 encontravam-se pendentes de análise/classificação no final de 2016. Dos restantes 3306 processos, 2959 (90%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 347 (10%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências. No final de 2015, estas proporções eram de 89% e 11%, respetivamente, num total de 2805 processos abertos e classificados.

Assinala-se que, de um modo geral, os processos com classificação pendente no final do ano vêm a ser, na sua maioria, subsequentemente classificados como sendo da competência do Mediador do Crédito.

Nos pontos seguintes, apresenta-se informação mais detalhada sobre os processos, quer enquadráveis, quer 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 2016, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 356 processos abertos nesse ano, dos quais 109 deram origem a processos de mediação (31%), quatro a processos de outras intervenções (1%) e 110 a processos de esclarecimentos (31%). 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 arquivados 133 processos (37%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (3395), 2959 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2016, assim desagregados: 1462 processos de mediação (49% do total), 20 processos de outras intervenções (0.7%), 567 processos de esclarecimentos (19%) e 910 processos arquivados (31%).

4.1.2.1 Processos de mediação

Em 2016, foram classificados como de mediação 109 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 29 processos, ao passo que 80 tinham sido concluídos.

Como já mencionado, o número total de processos de mediação e de mediações registou, entre o final de 2015 e o final de 2016, um aumento de 135 e 146, atingindo o total, desde o início da atividade, de 1462 e 1813, respetivamente. No final de 2016, encontravam-se em curso 42 processos de mediação e tinham sido concluídos 1420 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, 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 regularização da dívida remanescente (após dação);



- Reestruturação de dívidas associadas a cartões de crédito e outros créditos pessoais;
- Desvinculação de mutuários (por exemplo, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Regularização de dívidas por parte de fiadores;
- Renegociação de créditos com garantia mútua a estudantes do ensino superior;
- Esclarecimento sobre registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Acesso a crédito;
- Pedidos relativos à aplicação do regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

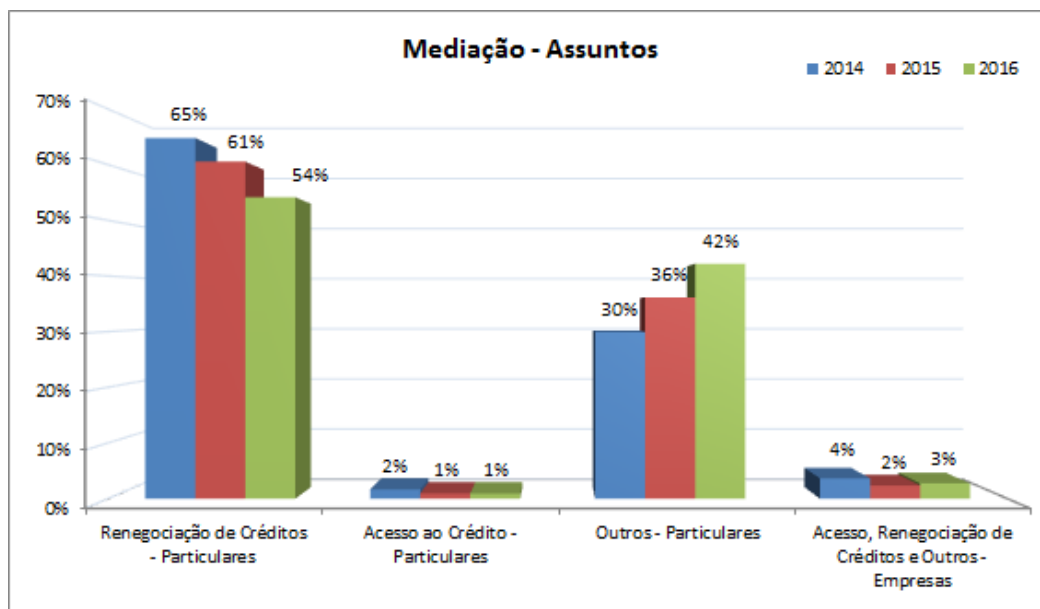


GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO - ASSUNTOS

A renegociação de crédito de particulares manteve-se como o assunto mais relevante no âmbito das mediações, representando 54% dos processos de mediação, o que compara com 60% em 2015.

Os processos visando a mediação de “outros assuntos” com particulares surgem em segundo lugar, com um peso de 42%, face a 37% em 2015. Nos “outros assuntos”, destacam-se os pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos (em 2016, com um peso de cerca de 18% no total dos processos de mediação), ou os pedidos enviados às instituições de crédito para esclarecimento de diversas situações (tais como o



montante e composição de dívidas ou os registos na Central de Responsabilidades de Crédito).

Por sua vez, os processos de mediação visando a obtenção de crédito por parte de particulares 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 renegociação de créditos, acesso a crédito ou outros assuntos, foi de 3%.

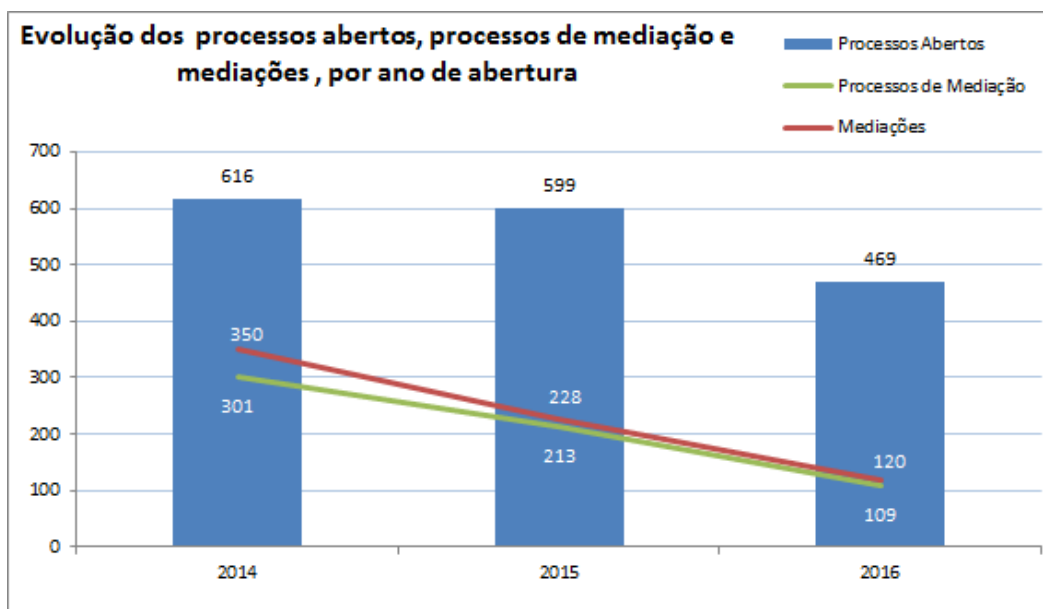


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2016, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 109 processos de mediação abertos em 2016 deram origem a 120 mediações, ou seja, o número médio de mediações por processo foi de 1.10. Por sua vez, o número de mediações nos 213 processos de mediação abertos em 2015 foi de 228, correspondente a uma média de 1.07 mediações por processo.



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		
	2014	2015	2016
Caixa Geral de Depósitos	27	21	16
Barclays Bank - Sucursal *	90	54	14
Banco Santander Totta	29	25	14
Banco Comercial Português	28	10	9
Cofidis - Sucursal	23	17	8
Caixa Económica Montepio Geral	11	14	7
Banco BPI	13	11	7
Novo Banco**	17	6	6
Bankinter - Sucursal	0	0	6
BNP Paribas Personal Finance	24	10	5
Banco Credibom	6	18	4
Unicre IFIC	6	4	4
Banco Santander Consumer Portugal	10	5	3
Oney IFIC	7	2	2
Banif - Banco Internacional do Funchal ***	9	5	0
Banco Cofidis ****	9	3	0
Outras instituições de crédito	41	23	15
Total	350	228	120

TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2014-2016, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

* Barclays Bank - Sucursal: corresponde às mediações realizadas com esta instituição de crédito antes da aquisição da atividade de retalho pelo Bankinter - Sucursal (abril de 2016) e do negócio de cartões de crédito pelo WiZink Bank - Sucursal (novembro de 2016)

** Novo Banco: inclui as mediações realizadas com o Banco Espírito Santo, antes da medida de resolução (agosto de 2014)

*** Banif – Banco Internacional do Funchal: corresponde às mediações realizadas com esta instituição de crédito, antes da medida de resolução (dezembro de 2015), com exceção das que se encontravam em curso (as quais são consideradas na "nova" entidade credora – Banco Santander Totta ou Oitante)

**** Banco Cofidis: antes da aquisição, em 2015, do Banco Banif Mais pelo Grupo Cofidis, corresponde às mediações realizadas com o Banco Banif Mais

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.



Relativamente à informação constante da tabela 6, faz-se notar que a categoria “Outras instituições de crédito” engloba todas as instituições que participaram em menos de cinco mediações, em cada um dos últimos três anos.

Resultado global das mediações

No gráfico 7 apresenta-se o resultado global das mediações realizadas para o conjunto dos anos de 2009 a 2016, ou seja, desde o início da atividade do Mediador do Crédito. Note-se que os resultados apresentados respeitam apenas às 1765 mediações concluídas até ao final de 2016, num total de 1813 mediações aceites. O grau de sucesso das mediações foi de 63%, evidenciando uma ligeira melhoria face à taxa de sucesso registada até ao final de 2015 (62%).

Por sua vez, tendo em consideração apenas os processos abertos em 2016, a taxa de sucesso das mediações foi de 83% (correspondendo a 86 mediações concluídas num total de 120 mediações aceites).

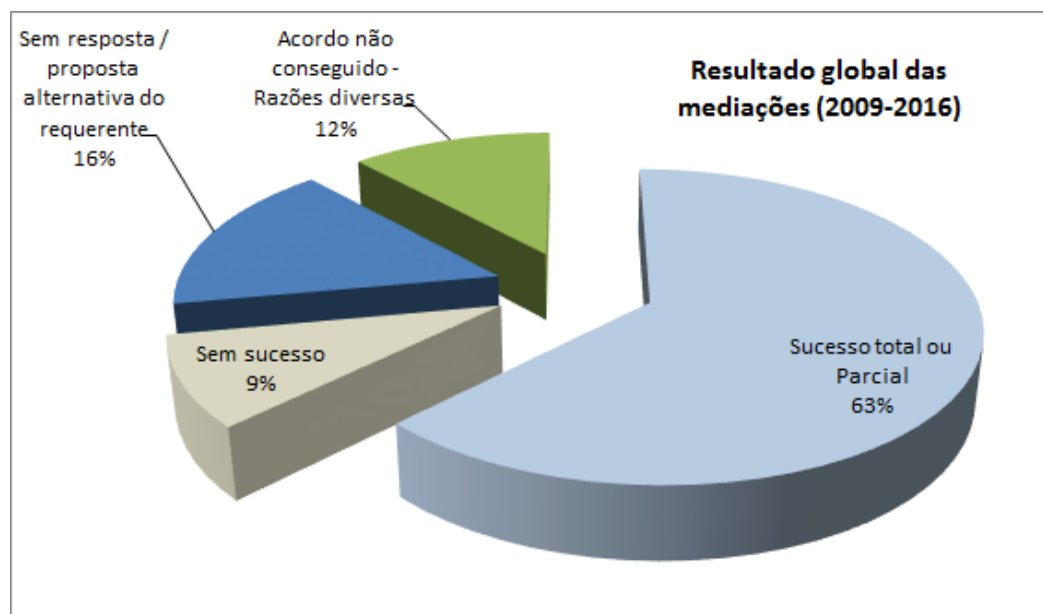


GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2016)

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, 16% das mediações realizadas inseriram-se nesta categoria (-1 p.p. do que a taxa acumulada até ao final de 2015).

Por último, existem situações em que se conclui não ser 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 7 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 2016, foram abertos 110 processos de esclarecimentos, dos quais seis estavam em curso no final do ano e os restantes 104 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 geral de crédito à habitação;
- Acesso a crédito, nomeadamente crédito para investimento;
- Desvinculação 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.

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 2016, foram arquivados 203 processos, dos quais 133 relativos a pedidos recebidos nesse ano.

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 comunicarem ao Mediador do Crédito terem, no âmbito da tentativa prévia de negociação, chegado a acordo com a instituição de crédito (ou seja, antes de ter havido intervenção direta desta entidade). Assinala-se que, nos processos de 2016, esta última situação conduziu ao arquivamento de 66 processos (ou seja, cerca de 50% dos processos arquivados).

4.1.3 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Nos processos abertos em 2016, foram arquivados 34 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, o que compara com 49 processos do ano anterior. Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram arquivados com “Mediador do Crédito não competente” 347 processos.

Quando um processo é classificado como “Mediador do Crédito não competente”, o requerente é informado de que o assunto (ou pretensão) não se insere no âmbito de atuação do Mediador do Crédito, sugerindo-se, sempre que possível, o seguimento que poderá dar ao assunto.



Em 2016, os processos classificados como “Mediador do Crédito não competente” referiam-se a situações diversificadas, nomeadamente a assuntos que não respeitavam a matérias de crédito.

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 pedidos³.

Além disso, continuou a ser disponibilizado no sítio do Mediador do Crédito na internet (www.mediadordocredito.pt) um documento com informação referente a produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com o crédito. Em 2016, este documento manteve-se como um dos que apresenta mais visualizações/“downloads” por parte dos visitantes do sítio (11%).

4.3 OUTRAS ATIVIDADES

4.3.1 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.

³ 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.



4.3.2 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

O sítio do Mediador do Crédito (www.mediadordocredito.pt) manteve-se como uma das principais fontes de 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 2016, não houve uma alteração significativa dos conteúdos do sítio do Mediador do Crédito nas suas diversas áreas temáticas.

Neste contexto, 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 (FAQ).

O número médio de visitas ao sítio do Mediador do Crédito (medido em “hits”) apresentou uma tendência de aumento comparativamente ao ano anterior, como ilustrado no Gráfico 8.

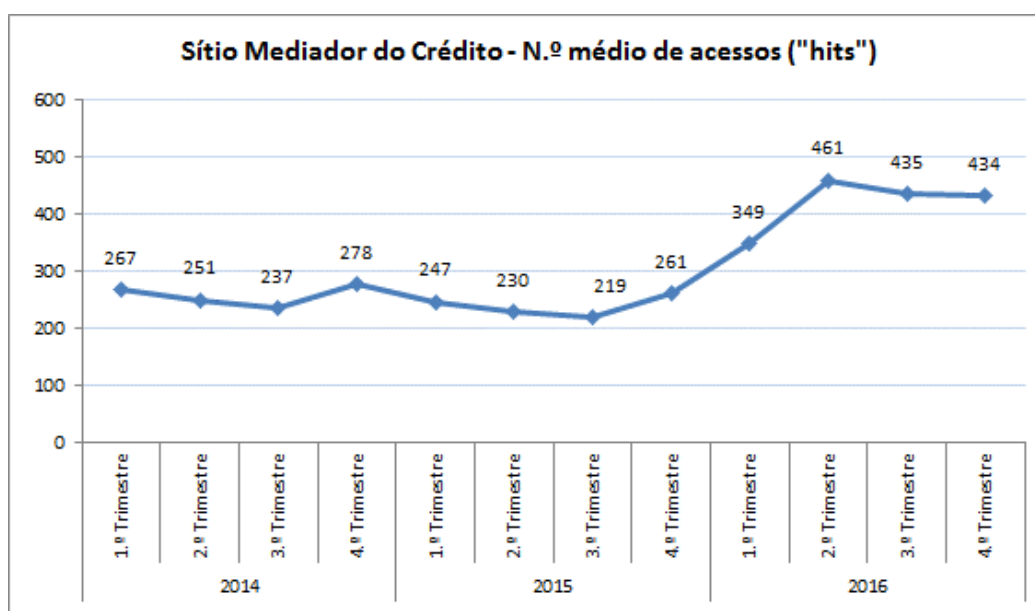


GRÁFICO 8 – NÚMERO MÉDIO DE ACESSOS (“HITS”) NO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

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

Do conjunto de documentos relacionados com a elaboração de pedidos de mediação, disponibilizados no sítio, os que registaram mais visualizações foram, em 2016, a proposta de minuta de carta a dirigir às instituições (72%), o documento intitulado "Informação sobre produtos, institutos e conceitos relacionados com o crédito" (11%), o “Guia Prático - Mediador do Crédito” (5%) e a proposta de minuta de carta para requerer a intervenção do Mediador do Crédito (3%).



4.3.3 OUTROS DESTAQUES

4.3.3.1 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 2016, o folheto do Mediador do Crédito continuou a ser distribuído pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

4.3.3.2 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 (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 2016, a visualização/“download” do “Guia” no sítio do Mediador do Crédito na internet representou 5% dos acessos a documentos na plataforma.

4.3.3.3 Portal do Cidadão

Em 2016, a informação sobre o Mediador do Crédito continuou a ser disponibilizada no Portal do Cidadão, 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>

4.3.3.4 Relatório de Atividade de 2015

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2015 foi concluído em março de 2016 e foi aprovado, por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto, do Tesouro e das Finanças, em 16 de janeiro de 2017.

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 469 processos em 2016, dos quais 109 conduziram a processos de mediação e 110 a processos de esclarecimentos.

Considerando não só os processos iniciados em 2016, mas também os que transitaram de anos anteriores, verifica-se um aumento de 135 no número de processos de mediação (para 1462) e de 146 no número de mediações (para 1813), bem como um aumento de 121 no número de processos de esclarecimentos (para 567). De notar, também, que, no final do ano, havia um total de 89 processos com classificação pendente.

A taxa de sucesso das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2016 (1765 mediações, num total de 1813) foi de 63%, evidenciando uma ligeira melhoria comparativamente à taxa apurada no final do ano anterior (62%). Tomando apenas em consideração os processos abertos em 2016, a taxa de sucesso foi de 83% (respeitante a 86 mediações concluídas num total de 120 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.

No que se refere à proveniência dos processos, os pedidos apresentados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2016, a ser predominantes (86% do total), seguindo-se os pedidos recebidos através do Banco de Portugal (14%). Os processos recebidos através de outras entidades foram pouco significativos (0.6% do total).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (96%) a pessoas singulares (ou empresários em nome individual), sendo de 4% o peso dos relativos a pessoas coletivas.

Nos processos de mediação, o assunto mais representativo continuou a ser a renegociação de créditos de particulares (54%). Os processos de mediação com particulares relativos a “outros assuntos” surgem em segundo lugar (42%), englobando, nomeadamente, pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos, ou pedidos enviados às instituições de crédito relacionados com pretensões diversas em matéria de crédito.

Por sua vez, os pedidos de mediação relativos à obtenção de crédito por parte de particulares, assim como os pedidos apresentados por empresas, continuaram a ter pouca relevância nos processos de mediação abertos em 2016. Foram, no entanto, recebidos alguns pedidos de informações ou de esclarecimentos sobre acesso a crédito



(nomeadamente, crédito para investimento).

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.