

MARÇO DE 2019



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2018

MEDIADOR DO CRÉDITO

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2018

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto e das Finanças, pelo
DESPACHO N.º 362/19 - SEAFin, de 6 de maio de 2019.

Lisboa, 2019

TÍTULO

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2018

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

SÍTIO NA INTERNET

www.mediadordocredito.pt

março, 2019

ÍNDICE GERAL

1	Nota Introdutória	6
2	O Mediador do Crédito	9
3	Enquadramento da Atividade do Mediador do Crédito	11
3.1	Evolução do crédito	11
3.2	Alterações legislativas em matéria de crédito	14
4	Atividade Desenvolvida.....	17
4.1	Pedidos de intervenção do Mediador do Crédito.....	17
4.1.1	Caracterização geral da atividade	17
4.1.1.1	Procedimentos	17
4.1.1.2	Processos abertos	18
4.1.1.3	Correspondência recebida e correspondência 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	32
4.2	Literacia financeira em matéria de crédito	33
4.3	Representação institucional.....	34
4.4	Outras atividades	34
4.4.1	Sítio do Mediador do Crédito na internet.....	34
4.4.2	Outros destaques	35
4.4.2.1	Guia Prático – Mediador do Crédito	35
4.4.2.2	Portal do Cidadão.....	36
4.4.2.3	Relatório de Atividade de 2017.....	36
5	Considerações Finais.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS.....	18
GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS.....	19
GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA	21
GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO	23
GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS.....	27
GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA	28
GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009–2018).....	30

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2018 E DEZEMBRO DE 2017).....	12
TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2018 E DEZEMBRO DE 2017).....	13
TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2016, 2017 E 2018 (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 31-12-2018 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO	25
TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2016–2018, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO	29
TABELA 7 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2016–2018, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO	31

ÍNDICE DE CAIXAS

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2019	33
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO NOVO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	35
--	----



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

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 2018, verificou-se um aumento significativo de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 477 processos, o que compara com 354 processos abertos em 2017 (+35%).

Quanto aos processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, houve um aumento de 428 entre o final de 2017 e o final de 2018, que compara com 336 entre o final de 2016 e o final de 2017. Dentre estes, o número de processos de mediação registou um aumento de 50, enquanto o número de mediações aumentou 51. Por sua vez, o número de processos relativos à prestação de esclarecimentos registou um acréscimo de 272, sendo de assinalar o papel relevante que os processos com esta classificação assumiram na atividade de 2018 (tendência iniciada no ano anterior).

Adicionalmente, foram classificados como “Arquivados” 100 processos (dos quais 79 abertos no ano), que, embora respeessem 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 de 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 (338) continuaram a ser predominantes, representando 71% do total. Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais registaram um aumento muito significativo, dando origem a 137 processos (29% do total), mais do dobro dos processos com a mesma proveniência registados em 2017 (64 processos).

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, o mais relevante continuou a ser a renegociação de créditos de particulares, que representou 56% do total. Nas mediações realizadas em 2018, merecem destaque três processos relativos à retoma, junto da instituição de crédito cedente, de contratos de crédito à habitação cedidos a sociedades de titularização de créditos.

Os processos visando a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgem em segundo lugar, com um peso de 35%, englobando pedidos no âmbito de acordos de pagamento de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos (cerca de 16%, no total dos processos de mediação) e pedidos relacionados com situações diversas.

Houve, ainda, um processo de mediação, de particulares, em matéria de acesso ao crédito (2% do total).



Por sua vez, os processos de mediação decorrentes de pedidos apresentados por empresas (pessoas coletivas) continuaram a ser pouco representativos no conjunto da atividade de mediação, correspondendo a 7% do total.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2018, uma taxa de sucesso global de 63.8%, ligeiramente acima da verificada até ao final do ano precedente (63.5%). 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 2018, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 82%.

Assinala-se que, em 2019, tem continuado a registar-se um aumento significativo dos pedidos de intervenção do Mediador do Crédito. Com efeito, até ao dia 26-03-2019, foram abertos 152 processos, o que compara com 133 processos no mesmo período do ano anterior (variação de +14%). Esta evolução é o reflexo de um aumento do número de processos nos diversos meses: em janeiro, foram abertos 50 processos, em fevereiro, 54 processos e, em março, 47 processos (o que compara com 44, 48 e 41 processos, respetivamente, nos períodos homólogos do ano anterior).

Com respeito ao ano de 2018, importa ainda referir que, em janeiro, ficou concluído o projeto de reformulação do sítio do Mediador do Crédito na internet, no âmbito da alteração dos sítios do Banco de Portugal. Este projeto, no contexto do qual se procedeu a uma revisão e reorganização dos conteúdos do sítio do Mediador do Crédito, culminou no lançamento, em 18 de janeiro de 2018, do novo sítio institucional, dotado de um novo *design* e uma lógica de navegação mais simples e intuitiva. Em paralelo, o Mediador do Crédito passou a adotar uma nova identidade gráfica, mais atual e apelativa.

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

Lisboa, 29 de março de 2019

O Mediador do Crédito

Clara Machado



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

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:

- Coordenar a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, no âmbito da obtenção ou da renegociação de créditos, contribuindo para melhorar o acesso ao crédito;
- Difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, nomeadamente através da prestação de esclarecimentos, contribuindo para o desenvolvimento da literacia financeira nesta área;
- Emitir pareceres ou recomendações sobre matérias relacionadas com a sua atividade, bem como colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão de crédito;
- Assinalar as deficiências de legislação que verificar, emitindo recomendações para a sua alteração ou revogação, ou sugestões para a elaboração de nova legislação;
- Acompanhar globalmente a 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, apenas por um elemento).

Em 2018, o número de colaboradores permanentes do Mediador do Crédito manteve-se em seis, incluindo dois estagiários recrutados, com vista à admissão, para colmatar a saída de dois elementos. O Mediador do Crédito contou ainda com a colaboração, durante todo o ano, de um estagiário (no âmbito de um estágio curricular que terminou em 31 de dezembro).

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

Endereço de correio postal: Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1026-001 Lisboa

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

Telefone: +351 213 233 416



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

CAPÍTULO 3

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO

3 ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO

3.1 EVOLUÇÃO DO CRÉDITO

Em 2018, a economia portuguesa registou uma expansão de 1.7% do Produto Interno Bruto, refletindo o efeito conjugado das variações de +3.2% na procura interna (consumo privado: +2.8%, investimento: +3.3%, despesa pública: +0.9%) e +3.2% nas importações (a taxa de variação homóloga das exportações foi nula).¹

Paralelamente, continuou a assistir-se a uma redução do crédito concedido pelo sistema financeiro, ainda que mais moderada do que no ano anterior, a qual foi acompanhada pelo desagravamento dos níveis de incumprimento em operações de crédito (contrariando a tendência de agravamento observada em 2017).

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2017 e o final de 2018, o total do crédito concedido aos particulares decresceu 0.3% (-368 milhões de euros), em resultado de uma redução no crédito à habitação (-1.2 mil milhões de euros; -1.3%) e um aumento no crédito ao consumo e outros fins (977 milhões de euros; +3.9%).

O total do crédito vencido, por sua vez, evidenciou, por sua vez, uma diminuição, de 17.6% (-1.1 mil milhões de euros), correspondendo, no final de 2018, a 4.0% do total do crédito concedido, o que compara com 4.8% no final de 2017. De referir que esta tendência verificou-se nos diversos segmentos, com variações de -669 milhões de euros, no crédito à habitação vencido, de -381 milhões de euros, no crédito ao consumo e outros fins vencido, e de -15 milhões de euros, no segmento “outros”.

A proporção de crédito vencido no total continuou a ser mais elevada no segmento do crédito ao consumo e outros fins do que no crédito à habitação, não obstante o desagravamento destes indicadores. No final de 2018, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 2.0 mil milhões de euros, tendo passado a representar 7.6% do total do crédito concedido no segmento, contra 9.4% em 2017.

¹ Fonte: *Boletim Estatístico* de março de 2019, Banco de Portugal.



Endividamento dos Particulares

(montantes em milhões de euros) (n.º de devedores em milhares)		dez/18	%	dez/17	%	Variação	
Crédito concedido							
(1)	Habituação	97 423	78%	98 670	78%	-1.3%	-1 247
(2)	Consumo e outros fins*	26 121	21%	25 144	20%	3.9%	977
(3)	Outros	1 978	2%	2 076	2%	-4.7%	-98
(4)	Total	125 522	100%	125 890	100%	-0.3%	-368
Crédito vencido							
(5)	Habituação	2 161	2.2% (5)/(1)	2 830	2.9% (5)/(1)	-23.6%	-669
(6)	Consumo e outros fins*	1 983	7.6% (6)/(2)	2 364	9.4% (6)/(2)	-16.1%	-381
(7)	Outros**	845	42.7% (7)/(3)	859	41.4% (7)/(3)	-1.7%	-15
(8)	Total	4 989	4.0% (8)/(4)	6 053	4.8% (8)/(4)	-17.6%	-1 065
N.º de devedores							
(9)	Habituação	2 206.0		2 234.1		-1.3%	-28.1
(10)	Consumo	3 696.4		3 661.4		1.0%	35
(11)	Total	4 460.7		4 442.1		0.4%	19
% de devedores com crédito vencido							
(12)	Habituação	4.0%		5.0%		-20.0%	-1 p.p.
(13)	Consumo	10.8%		12.7%		-15.0%	-1.9 p.p.
(14)	Total	10.0%		11.8%		-15.3%	-1.8 p.p.

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2018 E DEZEMBRO DE 2017)

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2019, BANCO DE PORTUGAL

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

** Outros: instituições sem fins lucrativos ao serviço das famílias

No crédito à habitação, que representa 78% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 23.6% no crédito vencido (fixando-se o seu montante em 2.2 mil milhões de euros). O peso do crédito vencido no total, neste segmento, diminuiu, de 2.9% para 2.2%.

Endividamento das Empresas

(montantes em milhões de euros)	dez/18	dez/17	Variação	
Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras	69 071	72 556	-4.8%	-3 485

(valores em milhões de euros)	dez/18	%	dez/17	%	Variação	
Crédito vencido das Sociedades não financeiras	6 512	9.4%	9 766	13.5%	-33.3%	-3 254

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2018 E DEZEMBRO DE 2017)

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2019, BANCO DE PORTUGAL

No que respeita às empresas, e como se observa na tabela 2, o total do crédito concedido também evidencia uma redução, na ordem de 4.8% (-3.5 mil milhões de euros).

O crédito vencido, por sua vez, registou uma diminuição bastante mais significativa, de 33.3%, fixando-se em aproximadamente 6.5 mil milhões de euros. Em consequência, o seu peso no crédito total diminuiu de 13.5% para 9.4%.

Os resultados do último inquérito trimestral aos bancos sobre o mercado de crédito, efetuado pelo Banco de Portugal, revelam que os critérios de concessão de crédito a empresas, assim como os respetivos termos e condições gerais permaneceram inalterados no quarto trimestre de 2018, face ao trimestre anterior (embora duas instituições tenham reportado *spreads* ligeiramente mais baixos nos empréstimos de risco médio, para as pequenas e médias empresas (PME) e grandes empresas e, em sentido oposto, uma instituição tenha mencionado um ligeiro agravamento das comissões e outros encargos não relacionados com taxas de juro, em ambos os segmentos).

Relativamente ao crédito a particulares, os critérios de concessão de crédito mantiveram-se, igualmente, inalterados no último trimestre de 2018, comparativamente ao trimestre anterior (contudo, uma instituição referiu critérios ligeiramente mais restritivos – devido às condições regulatórias -, enquanto outra mencionou uma atenuação da restritividade dos critérios no crédito para aquisição de habitação – motivada pela pressão da concorrência, bem como pela situação e perspetivas económicas gerais).

No que se refere aos termos e condições gerais aplicados nos novos empréstimos a particulares, a maioria das instituições indicou que aqueles permaneceram, também, inalterados no último trimestre

de 2018. Todavia, no segmento do crédito à habitação, uma instituição reportou termos e condições gerais ligeiramente mais restritivos, bem como maior restritividade no que respeita à maturidade e a outros limites dos empréstimos – em virtude das condições regulatórias. Inversamente, uma instituição referiu uma ligeira diminuição dos *spreads* aplicados – devido nomeadamente a pressões da concorrência – e outra assinalou uma diminuição da restritividade no que respeita ao rácio *loan-to-value*.

Para o primeiro trimestre de 2019, a generalidade das instituições de crédito não antecipa alterações nos respetivos critérios de concessão de crédito, quer a empresas, quer a particulares. Apenas uma instituição antecipa um ligeiro aumento da restritividade nos critérios de concessão de crédito a empresas e particulares.

Por sua vez, no que se refere à procura de empréstimos, algumas instituições reportaram um ligeiro aumento da procura de crédito por parte das empresas, nos segmentos das PME e das grandes empresas (especialmente nos empréstimos de longo prazo), sendo que três instituições apontaram, como justificação, o aumento ligeiro das necessidades de financiamento.

No caso do recurso ao crédito pelos particulares, algumas instituições mencionaram um ligeiro aumento da procura de crédito para aquisição de habitação, bem como para consumo e outros fins. Quanto às restantes instituições, (i) no segmento do crédito à habitação, dois bancos indicaram que a procura se manteve inalterada, enquanto um reportou que a procura se reduziu ligeiramente; (ii) no segmento do crédito ao consumo, aquelas instituições indicaram que a procura permaneceu relativamente estável. Em ambos os segmentos de crédito, foram apontados como justificação do aumento da procura fatores tais como a melhoria da confiança dos consumidores e, em menor grau, o nível das taxas de juro. No segmento do crédito à habitação, foram igualmente referidas as perspetivas favoráveis do mercado de habitação (incluindo a evolução esperada dos preços da habitação).

Para o primeiro trimestre de 2019, a maioria das instituições de crédito antevê que a procura de empréstimos ou linhas de crédito por parte das empresas se mantenha praticamente inalterada (embora uma instituição antecipe uma ligeira diminuição da procura nos vários segmentos do crédito a empresas e, em sentido contrário, outra instituição antecipe um ligeiro aumento da procura de (i) empréstimos por parte das PME e (ii) empréstimos de longo prazo). No segmento dos particulares, para o mesmo período, a maioria das instituições considera que a procura de crédito permanecerá praticamente inalterada (contudo, um banco antecipa uma ligeira diminuição da procura em ambos os segmentos, enquanto outro prevê um ligeiro aumento, no segmento do crédito para consumo e outros fins).

3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

Relativamente às alterações legislativas em matéria de crédito, destaca-se, no ano de 2018, a publicação dos seguintes diplomas legais:

- Lei n.º 32/2018, de 18 de julho, que institui a obrigatoriedade de as instituições bancárias refletirem totalmente a descida da taxa Euribor nos contratos de crédito à habitação, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
- Decreto-Lei n.º 122/2018, que prorroga o regime transitório previsto no Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, o qual define o regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria.

Adicionalmente, o Banco de Portugal publicou a Instrução n.º 17/2018, de 27 de agosto, que regulamenta a comunicação ao Banco de Portugal das responsabilidades efetivas ou potenciais decorrentes de operações de crédito, sob qualquer forma ou modalidade, a fim de que este centralize e divulgue essa informação, e revoga a Instrução n.º 21/2008, publicada em 15-01-2009.

Assinala-se, por último, que, em 2018, entraram em vigor diversos diplomas legais e Avisos do Banco de Portugal que haviam sido publicados no ano anterior, designadamente:

- Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, que aprova o regime dos contratos de crédito relativos a imóveis, estabelecendo as regras aplicáveis ao crédito a consumidores quando garantido por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel.
- Aviso n.º 4/2017, de 22 de setembro, que estabelece procedimentos e critérios a observar na avaliação de solvabilidade dos consumidores pelas entidades que concedem crédito.

Aviso n.º 5/2017, de 22 de setembro, que estabelece deveres de informação a observar na negociação e celebração de contratos de crédito regulados pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

- Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, que estabelece o regime jurídico que define os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito. Este diploma transpõe parcialmente a Diretiva n.º 2014/17/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis à habitação.
- Aviso n.º 6/2017, de 6 de outubro, através do qual o Banco de Portugal regulamentou várias disposições do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, relativas ao processo de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, ao registo dos intermediários de crédito junto do Banco de Portugal e às políticas de remuneração das entidades que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito ou prestam serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito.



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

CAPÍTULO 4

ATIVIDADE DESENVOLVIDA

4 ATIVIDADE DESENVOLVIDA

4.1 PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO

4.1.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE

4.1.1.1 PROCEDIMENTOS

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

De um modo geral, cada pedido de intervenção dá origem a um novo processo, 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, sugere-se, sempre que possível, o seguimento que poderá dar ao assunto.

Uma mediação envolve geralmente 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 fundadamente a impossibilidade de tal acontecer.

4.1.1.2 PROCESSOS ABERTOS

Em 2018, foram abertos 477 processos, o que evidencia um crescimento (+35%) relativamente aos 354 processos abertos em 2017. Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram abertos 4226 processos.

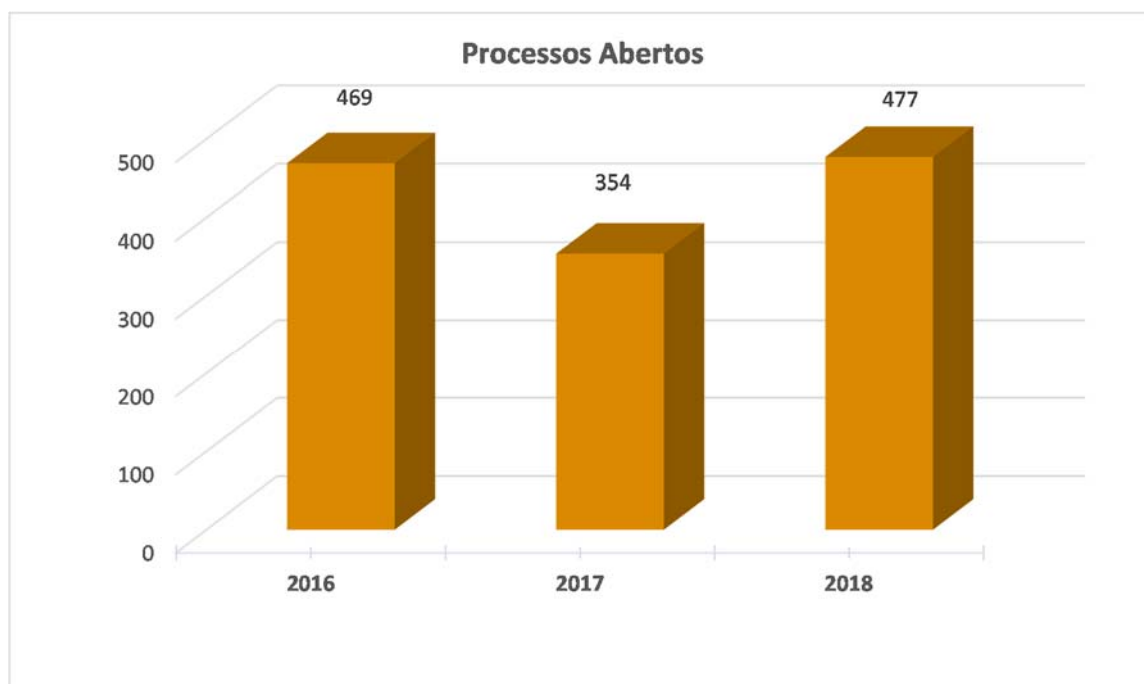


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS

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 338 processos, ou seja, 71% do total de processos abertos em 2018, o que compara com 82% em 2017.

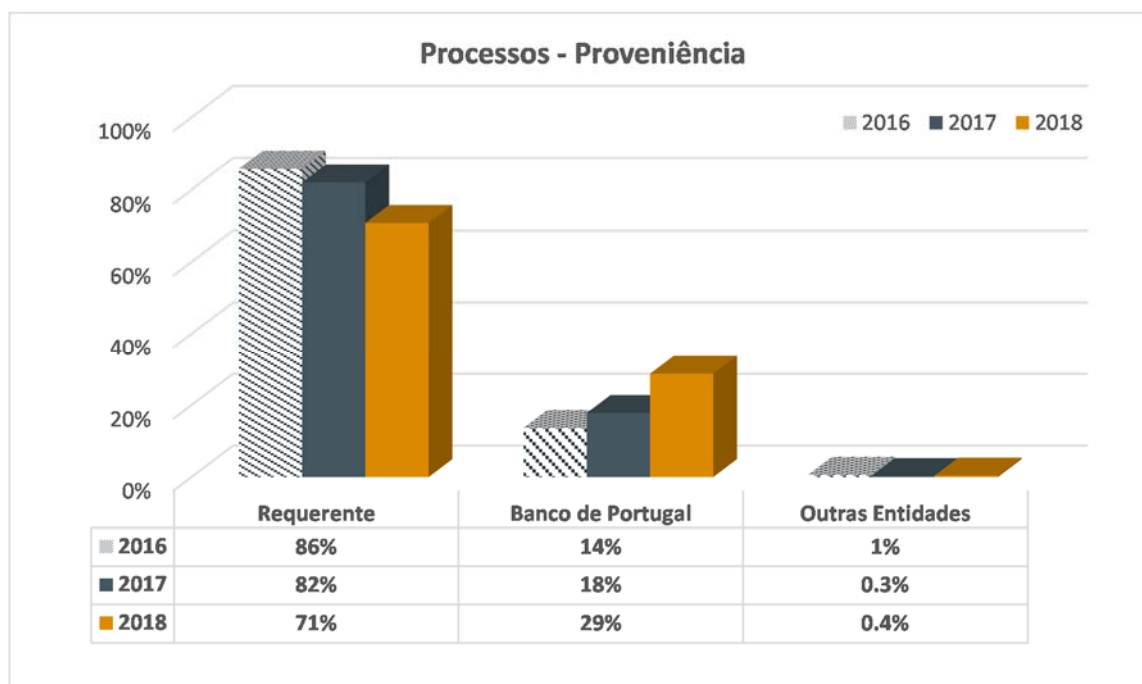


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

A segunda principal fonte de proveniência de processos foi o Banco de Portugal, através do qual foram recebidas exposições de clientes bancários que deram origem a 137 novos processos, correspondentes a 29% do total, constatando-se um aumento muito significativo face a 2017, quer no número de processos (que mais do que duplicou, de 64 para 137), quer em proporção do total (de 18% para 29%).

Os processos abertos a partir de exposições encaminhadas pelo Banco de Portugal correspondem, predominantemente, a pedidos efetuados por clientes bancários no sítio daquela instituição na internet, havendo ainda um número pouco significativo de pedidos enviados ao Mediador do Crédito através da Filial, das Delegações Regionais, das Agências e de outras Unidades de Estrutura do Banco de Portugal.²

Houve, ainda, dois processos com origem em pedidos recebidos através de outras entidades (0.3% do total).

Quanto ao tipo de requerentes, assinala-se que, em 2018, 97% dos processos foram abertos na sequência de pedidos apresentados por particulares ou empresários em nome individual, correspondendo os restantes 3% a processos em que o requerente foi uma pessoa coletiva. O peso

² Em 2018, 11 processos.

relativo dos processos abertos em nome de pessoas coletivas registou, assim, um decréscimo (de 2 pontos percentuais) em relação ao ano anterior.

No conjunto dos processos abertos em 2018, 17% corresponderam a pedidos de requerentes que, anteriormente, já haviam recorrido aos serviços do Mediador do Crédito (comparativamente a 25%, em 2017).³

4.1.1.3 CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2018, registou-se um aumento face ao ano anterior, tanto na correspondência recebida, como na correspondência emitida, invertendo-se a tendência observada nos últimos anos. A evolução intra-anual, por trimestre, revela um comportamento misto: o número médio de comunicações por trimestre variou de forma irregular, no caso da correspondência recebida, mas verificou uma tendência crescente, no caso da correspondência emitida.

O aumento global do volume de correspondência é fundamentalmente explicado pelo crescimento do número total de pedidos de intervenção do Mediador do Crédito.

Assinala-se que o recurso a contactos telefónicos, no âmbito da organização e acompanhamento dos processos, terá contribuído para atenuar o aumento da correspondência no ano de 2018, quer da recebida, quer da emitida.

³ 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 (cf. Ponto 4.1.1.1 Procedimentos).

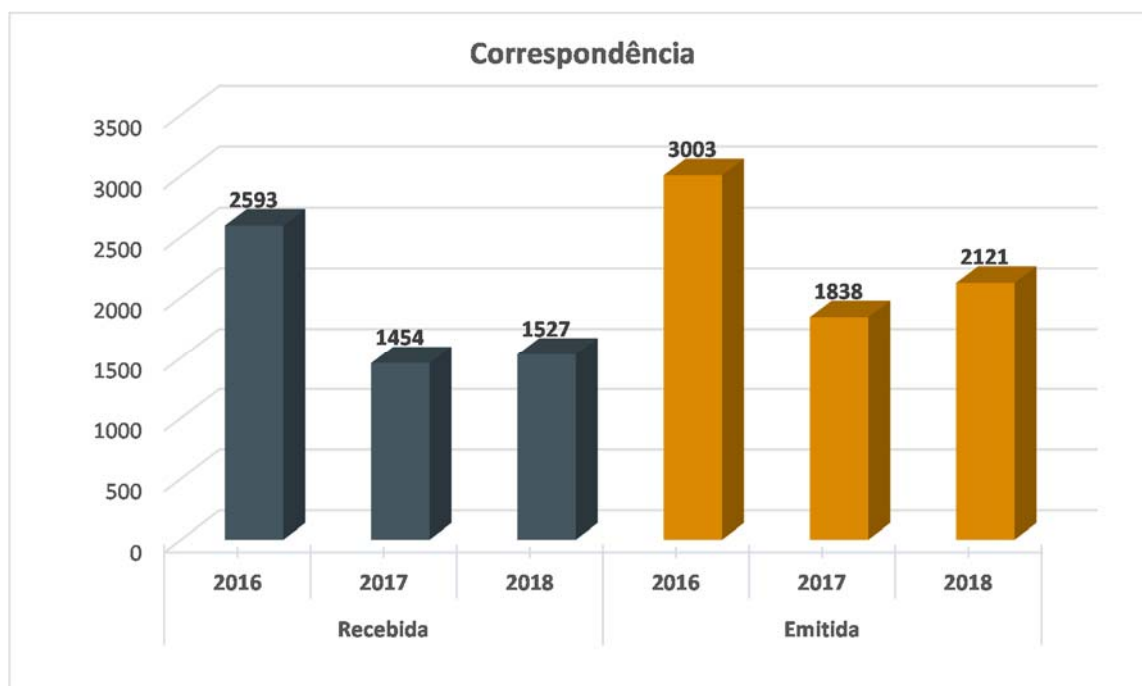


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2018, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 1527, o que compara com 1454 no ano anterior. Por sua vez, o número de cartas emitidas foi de 2121, quando, em 2017, havia sido de 1838.

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 25 961 cartas, para um total de 4226 processos, o que corresponde a uma média de 6.1 cartas por processo (que compara com 6.4, em 2017).

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 2016, 2017 e 2018, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito.

Assinala-se, em particular, que o número dos processos enquadrados nas competências desta entidade aumentou de 3295, no final de 2017, para 3723, no final de 2018. No ano de 2018, foram,

assim, classificados como “Mediador do Crédito competente” 428 processos⁴, o que compara com 336 processos, em 2017.

Situação no final de cada ano	2016	2017	2018	variação 2017-18
Processos Pendentes em Análise	4	7	6	-1
Processos Pendentes – elementos pedidos	85	68	89	21
Mediador do Crédito competente	2959	3295	3723	428
Processos de Mediação em curso	42	26	27	1
<i>Mediações em curso</i>	48	27	28	1
Processos de Mediação concluídos	1420	1501	1550	49
<i>Mediações concluídas</i>	1765	1854	1904	50
Processos de Outras Intervenções	20	21	27	6
<i>Outras Intervenções</i>	27	26	35	9
Processos de Esclarecimentos	567	742	1014	272
Processos de Esclarecimentos em curso	6	6	36	30
Processos de Esclarecimentos concluídos	561	736	978	242
Processos Arquivados	910	1005	1105	100
Mediador do Crédito não competente	347	379	408	29
Total	3395	3749	4226	477

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2016, 2017 E 2018 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)

O número de processos de mediação abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, até ao final de 2018, ascendia a 1577, o que representa um aumento de 50 processos face aos existentes no final de 2017. Por sua vez, o número de mediações aumentou 51, atingindo o total de 1932 no final de 2018.

⁴ Estes 428 processos englobam quer processos abertos em 2018, quer processos iniciados em anos anteriores que, no final de 2017, estavam ainda pendentes de classificação.

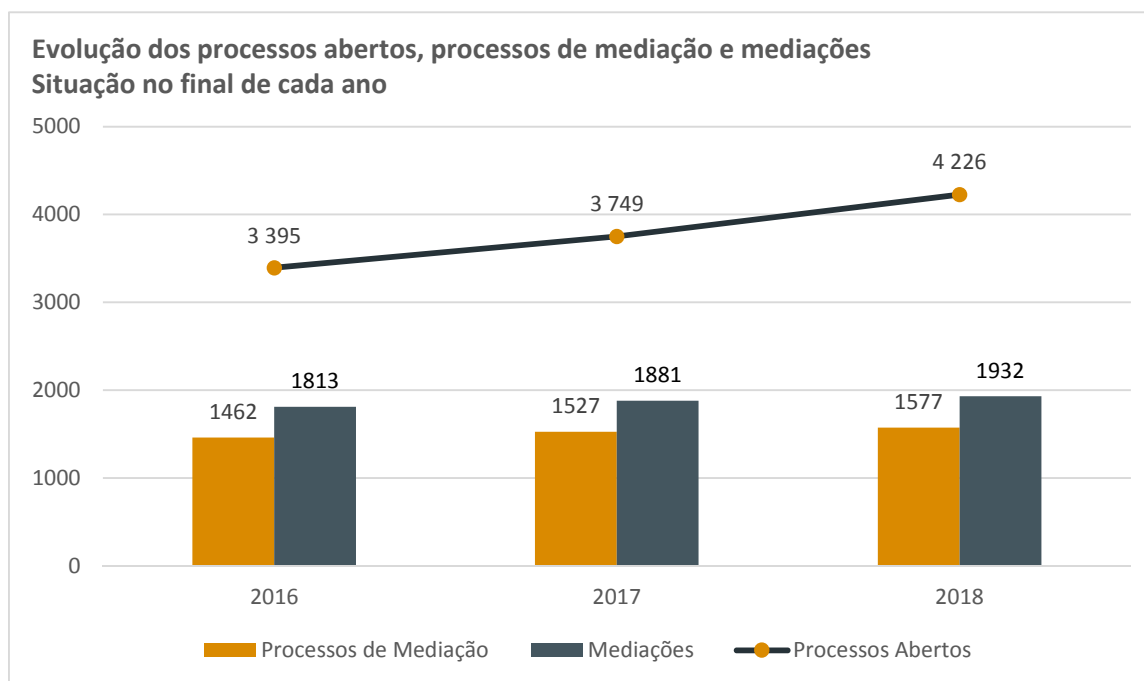


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2018, quer a atividade desenvolvida no âmbito dos processos que, no final de 2017, se encontravam em curso ou pendentes de classificação/análise, verifica-se que, em 2018, foram concluídos 49 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 50.

Os processos respeitantes à prestação de esclarecimentos assumiram um papel mais relevante na atividade de 2018, tendo-se registado um aumento de 272 no número de processos com esta classificação.

Por último, foram classificados como “Arquivados” ou como “Mediador do Crédito não competente” 100 e 29 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	2016	2017	2018
Processos Pendentes em Análise	2	7	6
Processos Pendentes – elementos pedidos	77	56	76
Mediador do Crédito competente	356	262	368
Processos de Mediação em curso	29	13	16
Processos de Mediação concluídos	80	38	27
Processos de Outras Intervenções	4	1	6
Processos de Esclarecimentos em curso	6	6	36
Processos de Esclarecimentos concluídos	104	141	204
Processos Arquivados	133	63	79
Mediador do Crédito não competente	34	29	27
Total	469	354	477

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

No final de 2018, encontravam-se pendentes de classificação 82 processos, dos quais 6 estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos que deram entrada na parte final do ano, e 76 correspondiam a processos relativamente aos quais se aguardava o envio de elementos complementares solicitados aos requerentes ou outros desenvolvimentos, nomeadamente no âmbito da tentativa prévia de negociação direta do requerente com a instituição de crédito.⁵

Na tabela 5, na página seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2018, 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.

⁵ Incluindo, se aplicável, os procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que instituiu o Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

Situação em 31-12-2018 dos processos abertos em	Total de 2009 a 2015	2016	2017	2018	Total
Processos Pendentes em Análise	0	0	0	6	6
Processos Pendentes – elementos pedidos	10	1	2	76	89
Mediador do Crédito competente	2603	431	321	368	3723
Processos de Mediação em curso	8	2	1	16	27
<i>Mediações em curso</i>	9	2	1	16	28
Processos de Mediação concluídos	1345	121	57	27	1550
<i>Mediações concluídas</i>	1686	132	58	28	1904
Processos de Outras Intervenções	16	4	1	6	27
<i>Outras Intervenções</i>	20	5	1	9	35
Processos de Esclarecimentos em curso	0	0	0	36	36
Processos de Esclarecimentos concluídos	457	139	178	204	978
Processos Arquivados	777	165	84	79	1105
Mediador do Crédito não competente	313	37	31	27	408
Total	2926	469	354	477	4226

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2018 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do total de 4226 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 95 encontravam-se pendentes de análise/classificação no final de 2018. Dos restantes 4131 processos, 3723 (90%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 408 (10%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências, sendo estas proporções idênticas às que se observavam no final de 2017 (num total de 3674 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 enquadráveis e os processos 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 2018, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 368 processos abertos nesse ano, dos quais 43 deram origem a processos de mediação (12%), 6 a processos de outras intervenções (2%) e 240 a processos de esclarecimentos (65%). Os processos referentes a outras intervenções respeitam a situações em que foram estabelecidos contactos com entidades adquirentes de créditos originalmente concedidos por instituições de crédito, nomeadamente sociedades de titularização de créditos, visando a obtenção de esclarecimentos sobre dívidas associadas aos créditos cedidos ou a realização de acordos de pagamento dessas dívidas. Por último, foram arquivados 79 processos (21%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (4226), 3723 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2018, assim desagregados: 1577 processos de mediação (42% do total), 27 processos de outras intervenções (1%), 1014 processos de esclarecimentos (27%) e 1105 processos arquivados (30%).

4.1.2.1 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO

Dos processos abertos em 2018, foram classificados como de mediação 43 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 16 processos, ao passo que 27 tinham sido concluídos.

Por sua vez, o número total de processos de mediação e de mediações registou, entre o final de 2017 e o final de 2018, um aumento de 50 e 51, atingindo o total, desde o início da atividade, de 1577 e 1932, respetivamente. No final de 2018, encontravam-se em curso 27 processos de mediação e tinham sido concluídos 1550 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);
- Retoma do contrato de crédito, nomeadamente de crédito à habitação;
- Renegociação de dívidas associadas a cartões de crédito e de créditos pessoais;
- Desvinculação de mutuários (em particular, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Acordos de pagamento de dívidas por parte de fiadores;

- Renegociação de créditos com garantia mútua a estudantes do ensino superior;
- Esclarecimento de situações relativas a registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Acesso ao crédito;
- Acesso ao crédito, ou migração de crédito, no âmbito do regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

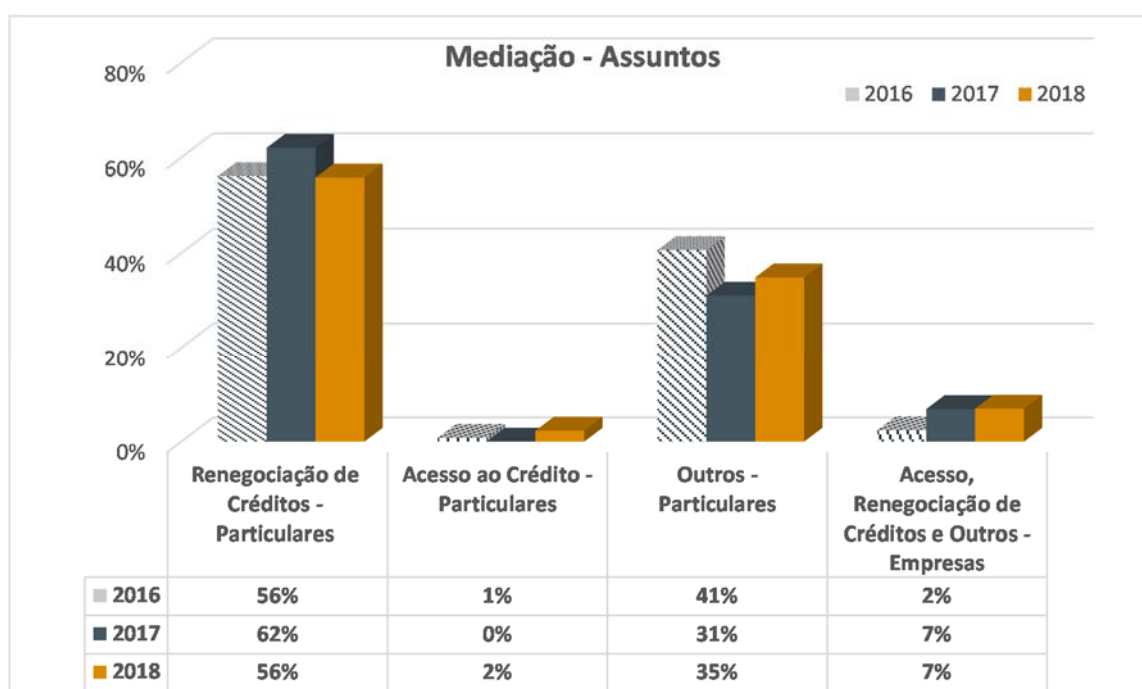


GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS

Em 2018, a renegociação de créditos de particulares manteve-se como o assunto mais relevante no âmbito das mediações, não obstante se ter verificado uma redução do peso destes processos no total dos processos de mediação, de 62%, em 2017, para 56%, em 2018. Assinala-se que, em 2018, houve três processos relativos à retoma, junto da instituição de crédito cedente, de contratos de crédito à habitação cedidos a sociedades de titularização de créditos.

Por sua vez, os processos visando a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgem em segundo lugar, com um peso de 35%, o que compara com 31% em 2017. Nos “outros assuntos”, incluem-se os pedidos no âmbito de acordos de pagamento de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos (em 2018, com um peso de cerca de 16% no total dos processos de mediação) e os pedidos enviados às instituições de crédito relativos a diversas situações (por exemplo,

pedidos de esclarecimentos sobre créditos ou sobre informação comunicada à Central de Responsabilidades de Crédito).

Houve, ainda, um processo de acesso ao crédito por particulares (com um peso de 1% no total dos processos de mediação).

Por último, foram registados três processos de mediação relativos a empresas (pessoas coletivas), com vista à renegociação de créditos, acesso ao crédito ou outros assuntos, o que compara com quatro processos em 2017; em termos relativos, o peso destes processos manteve-se inalterado, em 7%.

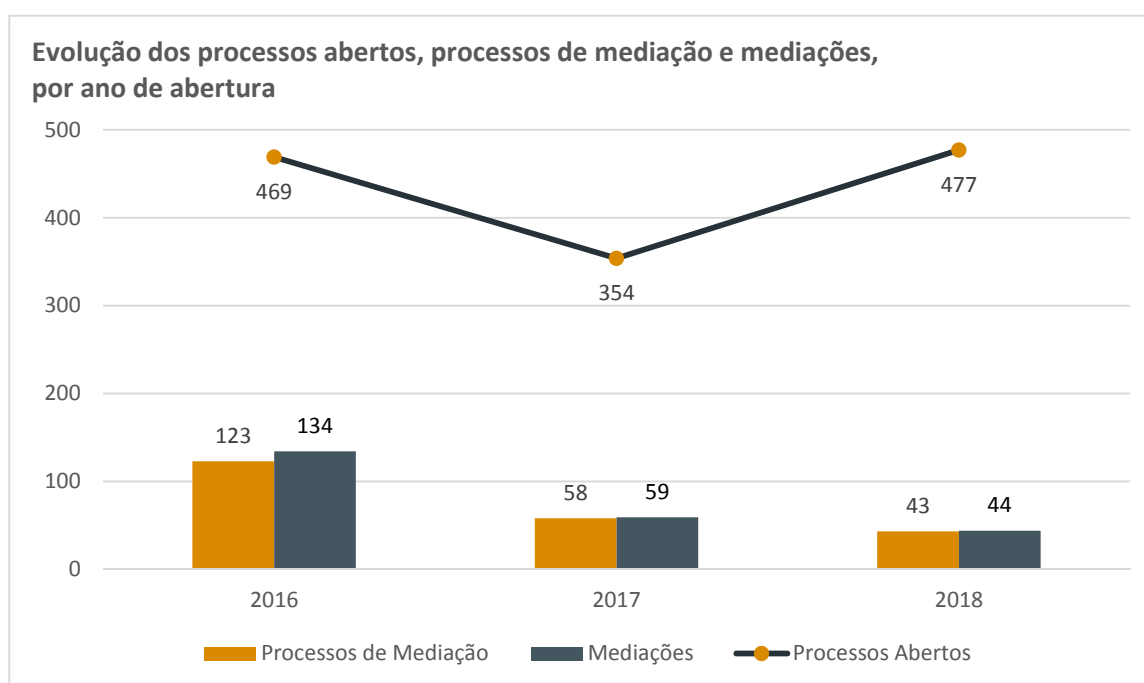


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2018, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 43 processos de mediação abertos em 2018 deram origem a 44 mediações, ou seja, o número médio de mediações por processo foi de 1.02.

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		
	2016	2017	2018
Caixa Geral de Depósitos	17	8	12
WiZink Bank - Sucursal	5	20	11
Novo Banco	7	4	6
Caixa Económica Montepio Geral	9	1	5
Banco Santander Totta	16	8	3
BNP Paribas Personal Finance	6	4	3
Banco Comercial Português	9	1	1
Banco Credibom	5		1
Cofidis - Sucursal	10	3	
Banco BPI	8	3	
Barclays Bank - Sucursal *	12		
Outras instituições de crédito	30	7	2
Total	134	59	44

TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2016–2018, 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)

Em termos gerais, os bancos de maior dimensão do sistema financeiro português, bem como algumas instituições de crédito especializadas no crédito ao consumo (nomeadamente, no segmento dos cartões de crédito), continuaram a ser as entidades com as quais foram realizadas mais mediações.

Relativamente à informação constante da tabela 6, faz-se notar que foram individualizadas apenas as instituições de crédito que tiveram cinco ou mais mediações em, pelo menos, um dos anos, estando as demais englobadas na categoria “Outras instituições de crédito”.

Resultado global das mediações

No gráfico 7, na página seguinte, apresenta-se o resultado global das mediações realizadas para o conjunto dos anos de 2009 a 2018, ou seja, desde o início da atividade do Mediador do Crédito. Note-se que os resultados apresentados respeitam apenas às 1904 mediações concluídas até ao final de 2018, num total de 1932 mediações aceites. O grau de sucesso das mediações foi de 63.8%, evidenciando uma melhoria muito ligeira face à taxa de sucesso registada até ao final de 2017 (63.5%).

Por sua vez, tendo em consideração apenas os processos abertos em 2018, a taxa de sucesso das mediações foi de 82% (correspondendo a 23 mediações concluídas com sucesso, num total de 28 mediações concluídas).

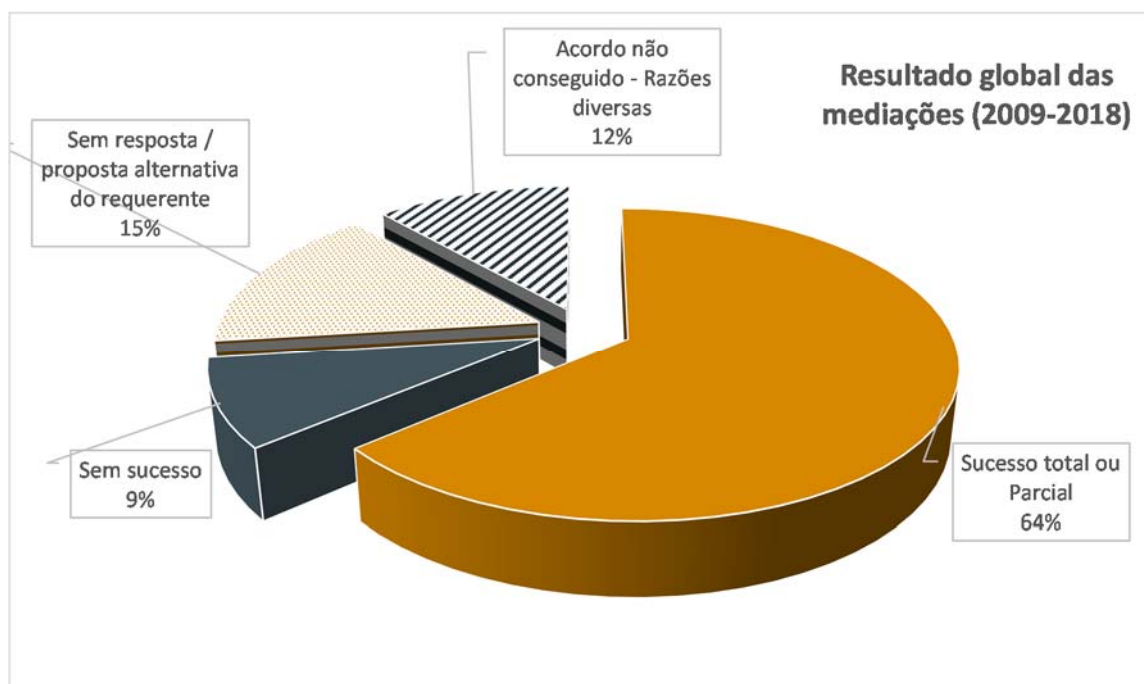


GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009–2018)

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, 15% das mediações realizadas inseriram-se nesta categoria (um ponto percentual abaixo da proporção acumulada até ao final de 2017).

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 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.

Outras intervenções por entidade credora

Na tabela 7 discriminam-se, por entidade credora, as outras intervenções de processos abertos nos últimos três anos, desagregadas por ano de abertura dos processos.

Entidade credora	N.º de Outras Intervenções		
	2016	2017	2018
Hefesto - STC	3	1	7
Outras entidades	2	0	2
Total	5	1	9

TABELA 7 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2016–2018, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

Como atrás referido, os processos referentes a outras intervenções respeitam a situações em que foram estabelecidos contactos com entidades adquirentes de créditos originalmente concedidos por instituições de crédito, nomeadamente sociedades de titularização de créditos, visando a obtenção de esclarecimentos sobre dívidas associadas aos créditos cedidos ou a realização de acordos de pagamento dessas dívidas.

De destacar que, em 2018, houve três processos de mediação relativos à retoma, junto da instituição de crédito cedente, de contratos de crédito à habitação cedidos a sociedades de titularização de créditos. Estes processos implicaram contactos tanto com a instituição de crédito cedente (mediações consideradas na Tabela 6), como com a entidade adquirente (intervenções incluídas na Tabela 7).

Por último, assinala-se que, das 9 “outras intervenções” realizadas no âmbito dos processos abertos em 2018, quatro encontravam-se em curso no final do ano e cinco tinham sido concluídas com sucesso.

4.1.2.2 ESCLARECIMENTOS

Nos processos abertos em 2018, houve 240 processos de esclarecimentos, dos quais 36 estavam em curso no final do ano e os restantes 204 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:

- Funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Acesso ao crédito, nomeadamente crédito para investimento e crédito consolidado;
- Renegociação de créditos;
- Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e Procedimento Extrajudicial para Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI);

- Consequências do incumprimento nos contratos de crédito;
- Retoma contratual (nomeadamente de contratos de crédito à habitação);
- Desvinculação de mutuários (em particular, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Normas aplicáveis aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor;
- Cessão de créditos;
- Intermediários de crédito;
- Crédito à habitação a pessoa com deficiência;
- Regime geral de crédito à habitação.

De assinalar, ainda, a existência de um número crescente de processos em que são prestados esclarecimentos sobre mais do que um tema.

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 2018, foram arquivados 100 processos, dos quais 79 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 relativos a pedidos de 2018, esta última situação conduziu ao arquivamento de 34 processos (ou seja, cerca de 43% dos processos arquivados).

4.1.3 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Os processos classificados como “Mediador do Crédito não competente” são relativos, predominantemente, a pedidos de requerentes 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, e sugerindo-se, sempre que possível, o seguimento que poderá dar ao assunto.

Nos processos abertos em 2018, foram arquivados 27 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, o que compara com 29 processos de 2017 arquivados no próprio ano.

Os assuntos a que respeitavam os processos arquivados em 2018 foram muito diversificados, assinalando-se, em particular, matérias tais como contas de depósitos bancários e seguros.

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2019

Nos primeiros meses de 2019, manteve-se a tendência de crescimento dos processos abertos evidenciada durante o ano de 2018, comparativamente ao ano de 2017. Com efeito, até ao dia 26-03-2019, foram abertos 152 processos, o que compara com 133 processos no mesmo período do ano anterior (variação de +14%). Esta evolução é o reflexo de um aumento do número de processos nos diversos meses: em janeiro, foram abertos 50 processos, em fevereiro, 55 processos e, em março, 47 processos (o que compara com 44, 48 e 41, respetivamente, nos períodos homólogos de 2018).

Destes novos processos, encontravam-se pendentes de classificação, na data acima referida, 84 processos (a maioria dos quais, 79, pendentes da apresentação de elementos/informações por parte dos requerentes), ao passo que 66 processos tinham sido classificados como “Mediador do Crédito competente” e 2 processos não se enquadravam nas competências desta entidade.

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” incluíam 7 processos de mediação (um dos quais, concluído com sucesso), 58 processos de esclarecimentos e 1 processo arquivado (este, pelo facto de o requerente ter alcançado um acordo no âmbito da tentativa prévia de negociação junto da instituição de crédito).

Por sua vez, até 26-03-2019, foram recebidas 390 cartas e outras comunicações e emitidas 501 cartas, o que compara com 366 e 441, respetivamente, no período homólogo de 2018.

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.

4.3 REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2018, o Mediador do Crédito participou, mais uma vez, na reunião do Fórum para a Supervisão Comportamental Bancária. Este Fórum, criado pelo Banco de Portugal, é uma estrutura consultiva de apoio ao exercício da função de supervisão comportamental e espaço de partilha de informação e de apreciações sobre o funcionamento dos mercados bancários a retalho.

Além disso, o Mediador do Crédito participou nas VIII Jornadas de Direito do Consumo, subordinadas ao tema “Novos contornos legais do crédito hipotecário”, organizadas pelo Instituto Politécnico de Leiria e a Delegação Regional de Leiria da Associação Portuguesa de Direito do Consumo.

4.4 OUTRAS ATIVIDADES

4.4.1 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.

Em janeiro de 2018, foi lançado o novo sítio institucional do Mediador do Crédito, com um novo *design* e uma lógica de navegação mais simples e intuitiva. Em paralelo, o Mediador do Crédito passou a adotar uma nova identidade gráfica, mais atual e apelativa.

O novo sítio institucional resultou de um projeto de reformulação do sítio do Mediador do Crédito na internet, no âmbito da revisão dos sítios do Banco de Portugal, instituição que, nos termos legais, presta o apoio técnico e administrativo necessário ao funcionamento do Mediador do Crédito.



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

Neste contexto, procedeu-se a uma revisão e reorganização dos conteúdos que viriam a disponibilizados no novo sítio na internet, mantendo-se, contudo, o modo de navegação através de separadores, os quais abrangem um conjunto de temas relacionados com a atividade do Mediador do Crédito.

No decurso do ano, 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).

4.4.2 OUTROS DESTAQUES

4.4.2.1 GUIA PRÁTICO – MEDIADOR DO CRÉDITO

O “Guia Prático - Mediador do Crédito” contém informação sumária sobre esta entidade e a forma como pode ser solicitada a sua intervenção, sendo um instrumento útil para a divulgação da atividade do Mediador do Crédito e das suas competências. No contexto da reformulação do sítio do Mediador

do Crédito na internet, iniciada em 2017 e concluída em janeiro de 2018, procedeu-se à revisão dos conteúdos “Guia Prático - Mediador do Crédito”, tendo a nova versão ficado disponível com o lançamento do novo sítio institucional.

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.

4.4.2.2 PORTAL DO CIDADÃO

Em 2018, 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.⁶

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

4.4.2.3 RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2017

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2017 foi concluído em março de 2018 e, em 11 de maio de 2018, foi aprovado, por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto e das Finanças.

Após a sua aprovação, 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.

⁶ No início de 2019, o Portal do Cidadão foi substituído pelo Portal da Administração Pública «ePortugal», sob o domínio eportugal.gov.pt (<https://eportugal.gov.pt/>).



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

CAPÍTULO 5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 477 processos em 2018, dos quais 43 conduziram a processos de mediação e 240 a processos de esclarecimentos.

Considerando não só os processos iniciados em 2018, mas também os que transitaram de anos anteriores, verifica-se um aumento de 50 no número de processos de mediação (para 1577) e de 51 no número de mediações (para 1932), bem como um aumento de 272 no número de processos de esclarecimentos (para 1014). De notar também que, no final do ano, havia um total de 95 processos pendentes de classificação.

A taxa de sucesso das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2018 (1904 mediações, num total de 1932) foi de 63.8%, evidenciando uma melhoria muito ligeira comparativamente à taxa apurada no final do ano anterior (63.5%). Tomando apenas em consideração os processos abertos em 2018, a taxa de sucesso foi de 82% (respeitante a 23 mediações concluídas com sucesso, num total de 28 mediações concluídas).

No que se refere à proveniência dos processos, os pedidos apresentados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2018, a ser predominantes (71% do total), seguindo-se os pedidos recebidos através do Banco de Portugal (29%). Houve, ainda, dois processos recebidos através de outras entidades (representando 0.4% do total).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (97%) a particulares (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 renegociação de créditos de particulares (representando 56% dos processos). O peso dos processos de mediação com particulares relativos a “outros assuntos” surgem em segundo lugar (35%), englobando, nomeadamente, pedidos de acordos de pagamento de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos ou pedidos enviados às instituições de crédito relacionados com pretensões diversas em matéria de crédito.

Assinala-se, ainda, um processo de mediação relativo à obtenção de crédito por parte de particulares (2%).

Por sua vez, os pedidos de mediação apresentados por empresas (pessoas coletivas) continuaram a ter pouca relevância nos processos de mediação abertos em 2018, tendo inclusivamente o seu número diminuído de 4 processos, em 2017, para 3 processos, em 2018 (em ambos os anos, o peso no total foi de 7%).

Faz-se notar que, nos primeiros meses de 2019, se manteve a tendência de crescimento dos pedidos de intervenção do Mediador do Crédito evidenciada durante o ano de 2018. Deste modo, até à data de 26-03-2019, foram abertos 152 processos, o que compara com 133 processos no mesmo período do ano anterior (variação de +14%). Esta evolução é o reflexo de um aumento do número de processos

nos diversos meses: em janeiro, foram abertos 50 processos, em fevereiro, 55 processos e, em março, 47 processos (o que compara com 44, 48 e 41, respetivamente, nos períodos homólogos de 2018).

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.

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).

De referir, ainda, que, em janeiro de 2018, foi lançado o novo sítio institucional do Mediador do Crédito, com um novo *design* e uma lógica de navegação mais simples e intuitiva. Em paralelo, o Mediador do Crédito passou a adotar uma nova identidade gráfica, mais atual e apelativa.

No contexto da reformulação do sítio institucional, iniciada em 2017, procedeu-se a uma revisão e reorganização dos conteúdos que viriam a disponibilizados no novo sítio na internet, mantendo-se, contudo, o modo de navegação através de separadores, os quais abrangem um conjunto de temas relacionados com a atividade do Mediador do Crédito.

No desempenho da sua missão, o Mediador do Crédito tem atuado principalmente ao nível da mediação de renegociações de crédito entre os clientes bancários e as instituições de crédito e da prestação de esclarecimentos em matérias relacionadas com o crédito, contribuindo assim para melhorar o relacionamento entre as partes intervenientes nas relações de crédito. Futuramente, o Mediador do Crédito prosseguirá os seus esforços no sentido nomeadamente de, no âmbito dos processos de mediação, continuar a promover a obtenção de acordos entre os clientes bancários e as instituições de crédito.