

MARÇO DE 2020



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2019

MEDIADOR DO CRÉDITO

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2019

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, pelo Despacho n.º 123/2021-SEFin, de 15 de junho de 2021.

TÍTULO

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2019

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

SÍTIO NA INTERNET

www.mediadordocredito.pt

março, 2020

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	24
4.1.2.1	Processos de mediação	25
4.1.2.2	Esclarecimentos	30
4.1.2.3	Processos arquivados.....	31
4.1.3	Processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito	31
4.2	Literacia financeira em matéria de crédito.....	32
4.3	Representação institucional.....	33
4.4	Outras atividades	33
4.4.1	Sítio do Mediador do Crédito na internet.....	33
4.4.2	Outros destaques.....	34
4.4.2.1	Folheto – Mediador do Crédito.....	34
4.4.2.2	Guia Prático – Mediador do Crédito	35
4.4.2.3	Portal ePortugal	35
4.4.2.4	Relatório de Atividade de 2018.....	35
5	Considerações Finais.....	37

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	20
GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO	22
GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS.....	26
GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA	27
GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2019).....	29

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2019 E DEZEMBRO DE 2018)	12
TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2019 E DEZEMBRO DE 2018).....	13
TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2017, 2018 E 2019 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)	21
TABELA 4 – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO DOS PROCESSOS ABERTOS NESSE ANO	23
TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2019 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO	24
TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2017-2019, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO	28
TABELA 7 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2017-2019, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO	30

ÍNDICE DE CAIXAS

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2020	32
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO NOVO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	34
--	----



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 Mediador do Crédito analisa pedidos de mediação apresentados por clientes bancários – quer sejam pessoas singulares ou coletivas –, em relação a todos os tipos de crédito, tendo em vista alcançar um acordo entre aqueles e as instituições de crédito ou sociedades financeiras, relativamente a determinado produto ou situação creditícia (por exemplo, obtenção ou renegociação de créditos). Além disso, qualquer pessoa poderá contactar o Mediador do Crédito, caso pretenda algum esclarecimento ou informação em matéria de crédito.

Em 2019, verificou-se um aumento de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 515 processos, o que compara com 477 processos abertos em 2018 (+8%).

Dos 515 processos abertos no ano, foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito 376 processos, assim repartidos: 47 processos de mediação, 3 processos de outras intervenções, 262 processos de esclarecimentos e 64 processos arquivados (isto é, processos que não evoluíram para 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).

Adicionalmente, houve 23 processos que não se enquadravam nas competências de Mediador do Crédito e 116 processos que, no final do ano, se encontravam pendentes de classificação.

Considerando quer os processos abertos em 2019, quer os processos transitados de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito verificou um aumento de 457 entre o final de 2018 e o final de 2019, que compara com 428 entre o final de 2017 e o final de 2018.

Dentre estes, o número de processos de mediação registou um acréscimo de 53, que foi acompanhado de uma variação idêntica no número de mediações. Por sua vez, o número de processos relativos à prestação de esclarecimentos registou um aumento de 313, sendo de assinalar o papel relevante que os processos com esta classificação continuaram a assumir no conjunto da atividade (tendência iniciada em 2017).

No que respeita à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (372) continuaram a ser predominantes, representando 72,2% do total. Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 131 processos (25,4% do total), um número ligeiramente inferior aos processos com a mesma proveniência registados em 2018 (137 processos). De assinalar, ainda, a abertura de 12 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e das Finanças (2,3% do total).

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, o mais relevante continuou a ser a renegociação de créditos de particulares, que representou 64% do total.

Os processos visando a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgem em segundo lugar, com um peso de 28%, englobando pedidos no âmbito de acordos de pagamento de dívidas com origem em créditos bancários e pedidos relacionados com situações diversas.

Houve, ainda, um processo de mediação, de particulares, para obtenção de crédito (2% do total).

Por sua vez, os processos de mediação decorrentes de pedidos apresentados por empresas (pessoas coletivas) ou relativos a créditos a pessoas singulares para financiamento da atividade empresarial foram pouco representativos no conjunto da atividade de mediação, correspondendo a 6% do total (três processos).

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2019, uma taxa de sucesso global de 65%, ligeiramente acima da verificada até ao final do ano precedente (64%). 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 2019, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 84%.

Assinala-se que, em 2020, foram abertos 136 processos até 26-03-2020, o que compara com 152 processos no período homólogo do ano anterior (variação de -11%). Em termos mensais, foram abertos 50 processos em janeiro, 41 processos em fevereiro e 45 em março de 2020, o que compara com 50, 55 e 47 processos nos períodos homólogos de 2019, respetivamente.

Com respeito ao ano de 2019, importa ainda referir que, no último trimestre, se procedeu a uma atualização do folheto do Mediador do Crédito, tendo sido revistos os respetivos conteúdos, bem como adotado um novo *design*. Em Dezembro, foi efetuada uma primeira tiragem de 5000 exemplares do novo folheto do Mediador do Crédito, destinados a serem distribuídos pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

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

Lisboa, 31 de março de 2020

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 2019, o número de colaboradores permanentes do Mediador do Crédito manteve-se em seis, incluindo, no primeiro trimestre do ano, um estagiário (recrutado em outubro de 2018, com vista à admissão, para colmatar a saída, nesse ano, de um outro colaborador).

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 2019, a economia portuguesa registou uma expansão de 2.2% do Produto Interno Bruto, refletindo o efeito conjugado das variações de +0.9% na procura interna (consumo privado: +2.0%, investimento: -1.3%, despesa pública: +0.8%), +3.2% nas importações e +6.3% nas exportações.¹

Paralelamente, continuou a assistir-se a um aumento do crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM)², bem como à continuação do desagravamento dos níveis de incumprimento nas operações de crédito.

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2018 e o final de 2019, o total do crédito concedido aos particulares aumentou 3% (+3.5 mil milhões de euros), em resultado sobretudo de um aumento no crédito ao consumo e outros fins (+3.7 mil milhões de euros; +16.6%), ligeiramente contrariado pela redução no crédito à habitação (-201 milhões de euros; -0.2%).

O total do crédito vencido, por sua vez, evidenciou uma diminuição, de 25.1% (-823 milhões de euros), correspondendo, no final de 2019, a 2.1% do total do crédito concedido, o que compara com 2.8% no final de 2018. De referir que esta tendência verificou-se nos dois segmentos, com variações de -645 milhões de euros, no crédito à habitação vencido, e de -178 milhões de euros, no crédito ao consumo e outros fins vencido.

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 2019, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 1.7 mil milhões de euros, tendo passado a representar 6.6% do total do crédito concedido no segmento, contra 8.5% em 2018.

¹ Fonte: *Boletim Estatístico* de março de 2020, Banco de Portugal.

² Os dados sobre o endividamento dos particulares e das empresas (sociedades não financeiras) têm como fonte a informação relativa ao crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM), publicados pelo Banco de Portugal no *BPstat*, sob o domínio “Monetárias e Financeiras”, não sendo comparáveis com os dados apresentados nos relatórios anuais dos anos anteriores (os quais se baseavam em informação da Central de Responsabilidades de Crédito, relativa ao setor financeiro, cuja publicação foi descontinuada durante o ano de 2019).

Endividamento dos Particulares

(montantes em milhões de euros) (n.º de devedores em milhares)		dez/19	%	dez/18	%	Variação	
Crédito concedido							
(1)	Habituação	92 815	78%	93 015	81%	-0.2%	-201
(2)	Consumo e outros fins*	26 015	22%	22 303	19%	16.6%	3 712
(4)	Total	118 829	100%	115 318	100%	3.0%	3 511
Crédito vencido							
(5)	Habituação	737	0.8% (5)/(1)	1 382	1.5% (5)/(1)	-46.7%	-645
(6)	Consumo e outros fins*	1 715	6.6% (6)/(2)	1 893	8.5% (6)/(2)	-9.4%	-178
(8)	Total	2 452	2.1% (8)/(4)	3 275	2.8% (8)/(4)	-25.1%	-823
N.º de devedores							
(9)	Habituação	2 098.3		2 090.0		0.4%	8.3
(10)	Consumo	3 504.8		3 262.3		7.4%	243
(11)	Total	4 328.3		4 113.2		5.2%	215
% de devedores com crédito vencido							
(12)	Habituação	3.0%		3.9%		-23.1%	-0.9 p.p.
(13)	Consumo	9.9%		9.3%		6.5%	0.6 p.p.
(14)	Total	8.9%		8.6%		3.5%	0.3 p.p.

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2019 E DEZEMBRO DE 2018)

FONTE: BPSTAT – DOMÍNIO “MONETÁRIAS E FINANCEIRAS”, BANCO DE PORTUGAL

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

No crédito à habitação, que representa 78% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 46.7% no crédito vencido (fixando-se o seu montante em 737 milhões de euros). O peso do crédito vencido no total, neste segmento, diminuiu, de 1.5% para 0.8%.

Endividamento das Empresas

(montantes em milhões de euros)	dez/19		dez/18		Variação	
Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras	67 016		69 590		-3.7%	-2 574

(valores em milhões de euros)	dez/19	%	dez/18	%	Variação	
Crédito vencido das Sociedades não financeiras	3 104	4.6%	5 424	7.8%	-42.8%	-2 319

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2019 E DEZEMBRO DE 2018)

FONTE: BPSTAT - DOMÍNIO “MONETÁRIAS E FINANCEIRAS”, 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 dos 3.7% (-2.6 mil milhões de euros).

O crédito vencido, por sua vez, registou uma diminuição bastante mais significativa, de 42.8%, fixando-se em aproximadamente 3.1 mil milhões de euros. Em consequência, o seu peso no crédito total diminuiu de 7.8% para 4.6%.

Os resultados do inquérito trimestral aos bancos sobre o mercado de crédito relativo ao quarto trimestre de 2019, efetuado pelo Banco de Portugal³, revelavam que a política de concessão de crédito se manteve praticamente inalterada face ao trimestre anterior. No mesmo período, verificou-se um aumento da procura de crédito no segmento dos particulares para aquisição de habitação e para consumo, enquanto a procura de crédito no segmento das empresas não registou alteração significativa.

Relativamente ao crédito a particulares, a oferta de crédito manteve-se praticamente inalterada, pese embora o facto de as pressões da concorrência terem contribuído para uma menor restritividade nos empréstimos de risco médio concedidos a particulares para aquisição de habitação.

Por sua vez, a procura de crédito por parte de particulares registou um aumento, para o qual terão contribuído fatores tais como o nível geral das taxas de juro, nos segmentos de crédito para aquisição

³ Fonte: *Inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito – Resultados para Portugal* de janeiro de 2020, Banco de Portugal.

de habitação e para consumo, e também a confiança dos consumidores, no caso do crédito para consumo e outros fins.

No que respeita ao crédito a empresas, quer a oferta, quer a procura de crédito permaneceram globalmente inalteradas face ao trimestre anterior.

À data da realização do inquérito, as expectativas quanto à evolução do crédito no primeiro trimestre de 2020 apontavam para a inexistência de alterações significativas nos critérios de concessão de crédito nos diversos segmentos de crédito analisados: empréstimos a pequenas e médias empresas (PME) e a grandes empresas, bem como a particulares para aquisição de habitação e para consumo e outros fins. Do mesmo modo, não se antecipavam alterações relevantes na procura de empréstimos nos segmentos de crédito concedido a empresas e a particulares.

3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No ano de 2019, destacam-se as seguintes alterações legislativas em matéria de crédito:

- Segunda alteração ao 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, introduzida pela Lei n.º 13/2019, de 12 de fevereiro⁴.

Em concreto, foi alterado o disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 25.º, o qual passou a determinar que, na renegociação do contrato de crédito, *“os mutuantes não podem agravar os encargos com o crédito cuja finalidade seja financiar a aquisição, realização de obras ou manutenção de direitos de propriedade sobre habitação própria permanente, nomeadamente aumentando os spreads estipulados, em caso de renegociação motivada pela celebração entre o consumidor e um terceiro de um contrato de arrendamento habitacional da totalidade ou de parte do imóvel”*.

- Publicação da Lei n.º 83/2019, de 3 de setembro – Lei de Bases da Habitação –, que, no artigo 47.º (Crédito à habitação), estabelece o seguinte:

“1 - O crédito à habitação constitui um instrumento de acesso à habitação, sem prejuízo dos demais instrumentos ao dispor dos cidadãos, e inclui os contratos de mútuo destinados à aquisição, construção ou realização de obras de conservação ordinária ou extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente.

⁴ Que instituiu medidas destinadas a corrigir situações de desequilíbrio entre arrendatários e senhorios, a reforçar a segurança e a estabilidade do arrendamento urbano e a proteger arrendatários em situação de especial fragilidade.



2 - A lei estabelece as regras aplicáveis na concessão responsável de crédito à habitação, nomeadamente os deveres do mutuante e os direitos do consumidor e do fiador ou entidade seguradora, bem como as formas de regularização da dívida em situações de incumprimento.

3 - É admitida a dação em cumprimento da dívida, extinguindo as obrigações do devedor independentemente do valor atribuído ao imóvel para esse efeito, desde que tal esteja contratualmente estabelecido, cabendo à instituição de crédito prestar essa informação antes da celebração do contrato.

4 - Aos devedores de crédito à habitação que se encontrem em situação económica muito difícil pode ser aplicado um regime legal de proteção, que inclua, nomeadamente, a possibilidade de reestruturação da dívida, a dação em cumprimento, ou medidas substitutivas da execução hipotecária.

5 - As pessoas com deficiência beneficiam, nos termos da lei, de acesso a crédito bonificado à habitação.

6 - No âmbito do crédito à habitação não podem ser concedidas aos fiadores condições mais desfavoráveis de pagamento dos créditos, nomeadamente ao nível da manutenção das prestações, nem pode ser negado o direito a proceder ao pagamento nas condições proporcionadas ao principal devedor.”



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 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 o pedido 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 fundamentamente a impossibilidade de tal acontecer.

4.1.1.2 PROCESSOS ABERTOS

Em 2019, o número de processos abertos pelo Mediador do Crédito foi de 515, o que compara com 477 processos abertos em 2018. Verificou-se, assim, um crescimento de 8% no número de novos processos, de 2018 para 2019. Considerando a atividade do Mediador do Crédito desde o seu início, em 2009, o número de processos abertos totalizava, no final de 2019, 4741 processos.

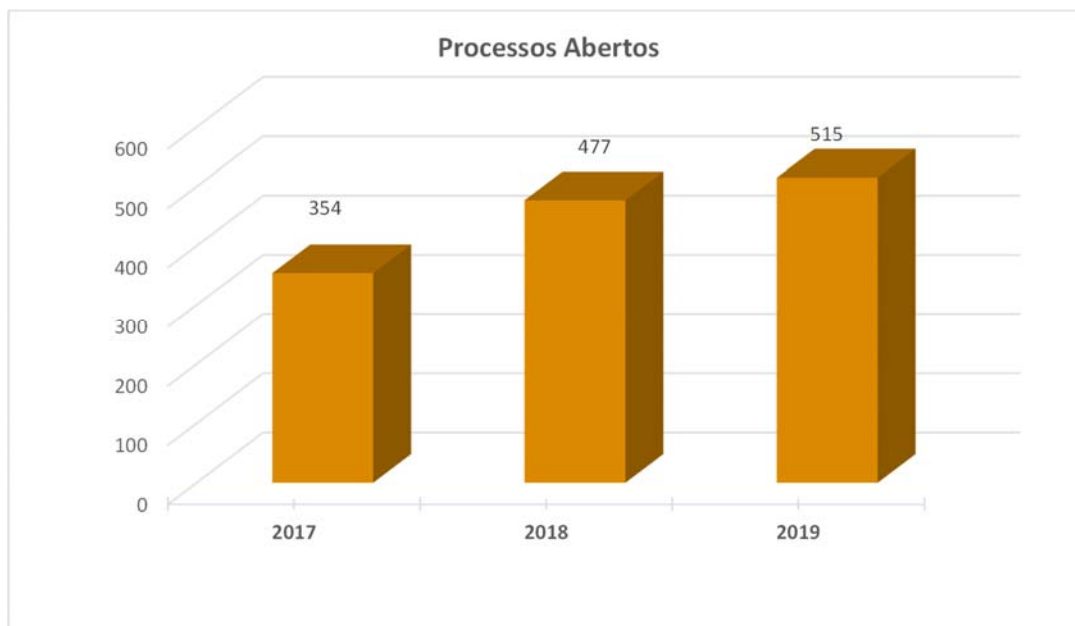


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS

A maioria dos processos continuou a ter como proveniência os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito. Em 2019, estes pedidos deram origem a 372 processos, ou seja, 72,2% do total de processos abertos no ano, o que compara com 70,9% em 2018.

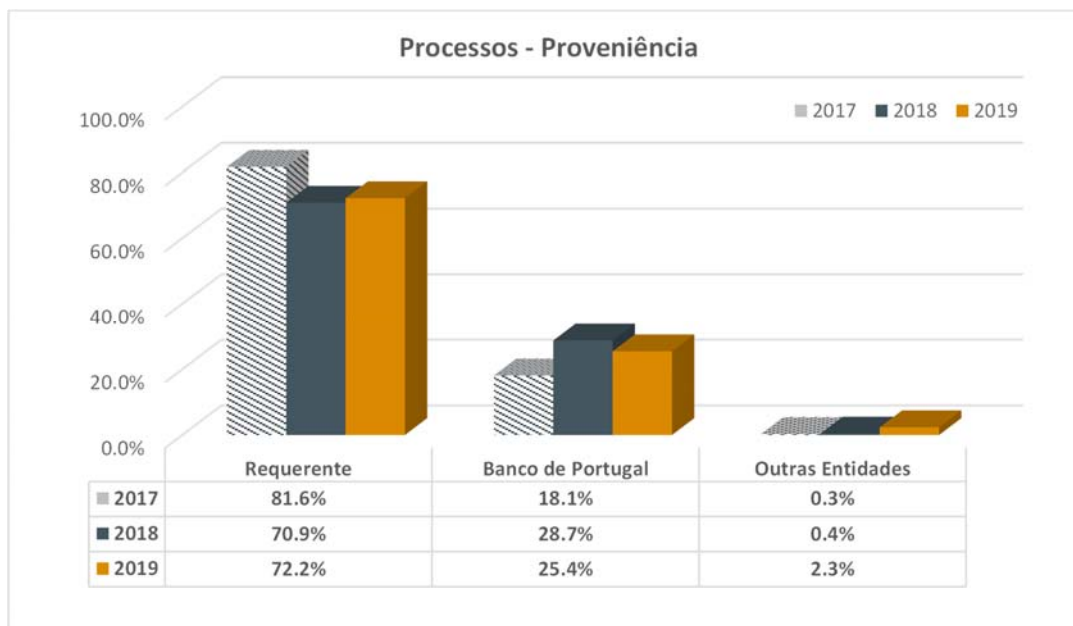


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

Em segundo lugar, ao nível da proveniência dos processos, manteve-se o Banco de Portugal, através do qual foram recebidas exposições de clientes bancários que deram origem a 131 novos processos, correspondentes a 25,4% do total. Comparativamente a 2018, verificou-se uma redução quer do número de processos recebidos por esta via (menos 6 processos), quer do seu peso no total de processos abertos no ano (de 28,7% para 25,4%).

À semelhança de anos anteriores, a maior parte dos processos abertos a partir de exposições encaminhadas pelo Banco de Portugal corresponderam a pedidos efetuados por clientes bancários no sítio daquela instituição na internet, havendo ainda um número menos 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.⁵

De registar, por último, 12 processos com origem em pedidos recebidos através do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e das Finanças (2,3% do total).

Quanto ao tipo de requerentes, os processos abertos na sequência de pedidos apresentados por particulares ou empresários em nome individual aumentou de 463, em 2018, para 493, em 2019. Por sua vez, o número de processos com origem em pedidos apresentados por pessoas coletivas

⁵ Em 2019, 12 processos.

aumentou de 14, em 2018, para 22, em 2019. O peso destes últimos no total dos processos do ano registou um ligeiro acréscimo, de 3%, em 2018, para 4%, em 2019.

De referir, ainda, que 14% dos processos abertos em 2019 corresponderam a pedidos de requerentes que, anteriormente, já haviam recorrido aos serviços do Mediador do Crédito (o que compara com 17%, em 2018).⁶

4.1.1.3 CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Tal como no ano precedente, em 2019 verificou-se um aumento tanto na correspondência recebida, como na correspondência emitida, evolução que será fundamentalmente explicada pelo crescimento do número total de pedidos de intervenção do Mediador do Crédito.

De referir, ainda, que, no âmbito da organização e acompanhamento dos processos, são realizados contactos telefónicos entre os serviços do Mediador do Crédito e os requerentes, com o intuito de obter ou prestar esclarecimentos sobre a correspondência trocada e o seguimento dos processos.

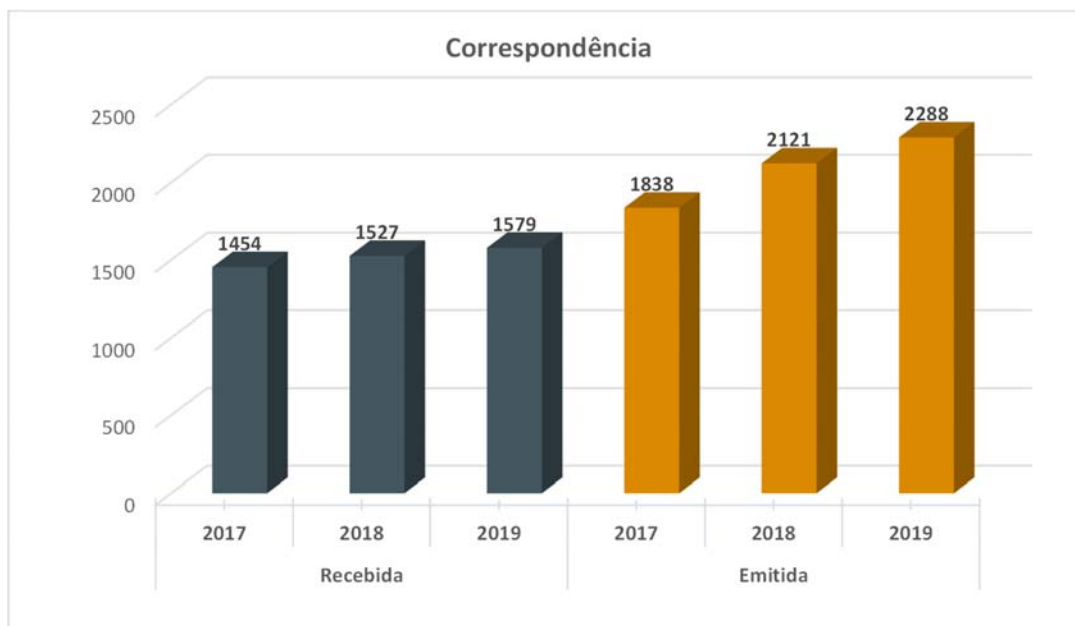


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

⁶ 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).

Em 2019, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 1579, o que compara com 1527 no ano anterior (variação de 3%). Por sua vez, o número de cartas emitidas foi de 2288, quando, em 2018, havia sido de 2121 (variação de 8%).

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 28 249 cartas, para um total de 4741 processos, o que corresponde a uma média de 6.0 cartas por processo (que compara com 6.1, em 2018).

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 2017, 2018 e 2019, 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 3723, no final de 2018, para 4180, no final de 2019. No ano de 2019, foram, assim, classificados como “Mediador do Crédito competente” 457 processos⁷, o que compara com 428 processos, em 2018.

Situação no final de cada ano	2017	2018	2019	variação 2018-19
Processos Pendentes em Análise	7	6	6	0
Processos Pendentes – elementos pedidos	68	89	124	35
Mediador do Crédito competente	3295	3723	4180	457
Processos de Mediação em curso	26	27	27	0
<i>Mediações em curso</i>	27	28	29	1
Processos de Mediação concluídos	1501	1550	1603	53
<i>Mediações concluídas</i>	1854	1904	1956	52
Processos de Outras Intervenções	21	27	30	3
<i>Outras Intervenções</i>	26	35	42	7
Processos de Esclarecimentos	742	1014	1327	313
Processos de Esclarecimentos em curso	6	36	40	4
Processos de Esclarecimentos concluídos	736	978	1287	309
Processos Arquivados	1005	1105	1193	88
Mediador do Crédito não competente	379	408	431	23
Total	3749	4226	4741	515

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2017, 2018 E 2019 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)

⁷ Estes 457 processos englobam quer processos abertos em 2019, quer processos ainda pendentes de classificação no final de 2018.

O número de processos de mediação abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, até ao final de 2019, ascendia a 1630 e o número de mediações a 1985. Comparativamente ao final de 2018, verificou-se, em ambos os casos, um aumento de 53.

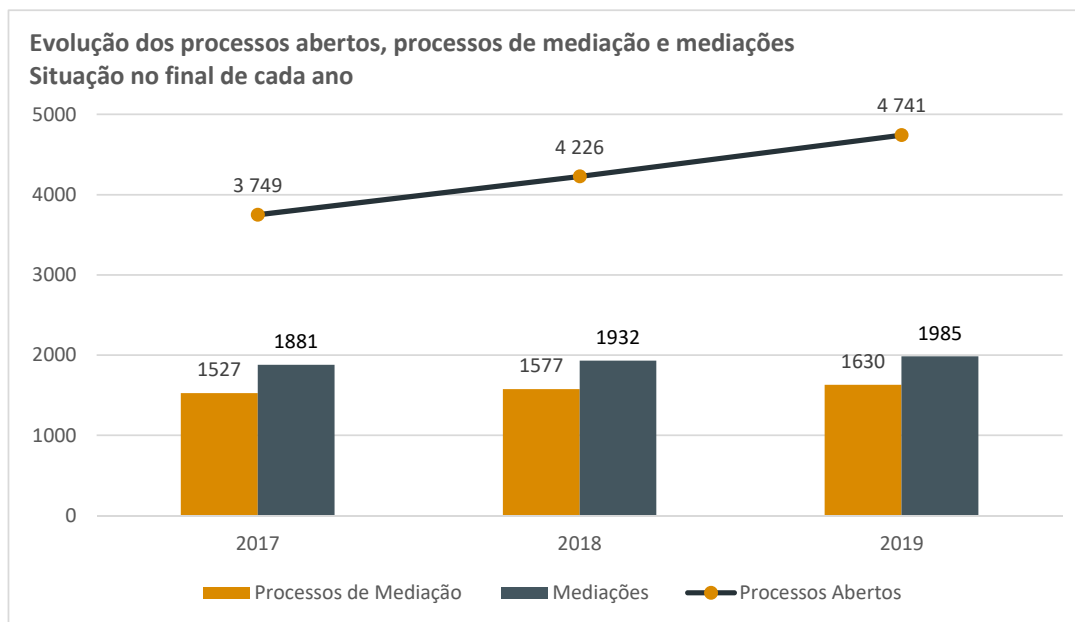


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2019, quer a atividade desenvolvida no âmbito dos processos que, no final de 2018, se encontravam em curso ou pendentes de classificação/análise, verifica-se que, em 2019, foram concluídos 53 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 52.

Os processos respeitantes à prestação de esclarecimentos continuaram a assumir um papel relevante na atividade de 2019, com o número de processos com esta classificação a registar um aumento de 313 comparativamente ao final de 2018.

Por último, foram classificados como “Arquivados” ou como “Mediador do Crédito não competente” 88 e 23 processos, respetivamente.

4.1.1.5 ESTADO DOS PROCESSOS NO FINAL DO ANO

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

Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano	2017	2018	2019
Processos Pendentes em Análise	7	6	6
Processos Pendentes – elementos pedidos	56	76	110
Mediador do Crédito competente	262	368	376
Processos de Mediação em curso	13	16	16
Processos de Mediação concluídos	38	27	31
Processos de Outras Intervenções	1	6	3
Processos de Esclarecimentos em curso	6	36	38
Processos de Esclarecimentos concluídos	141	204	224
Processos Arquivados	63	79	64
Mediador do Crédito não competente	29	27	23
Total	354	477	515

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

No final de 2019, encontravam-se pendentes de classificação 116 processos, dos quais 6 estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos que haviam dado entrada na parte final do ano, e 110 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.⁸

Na tabela 5, na página seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2019, 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.

⁸ 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 31-12-2019 dos processos abertos em	Total de 2009 a 2016	2017	2018	2019	Total
Processos Pendentes em Análise	0	0	0	6	6
Processos Pendentes – elementos pedidos	11	1	2	110	124
Mediador do Crédito competente	3034	322	448	376	4180
Processos de Mediação em curso	10	0	1	16	27
<i>Mediações em curso</i>	<i>11</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>17</i>	<i>29</i>
Processos de Mediação concluídos	1466	58	48	31	1603
<i>Mediações concluídas</i>	<i>1816</i>	<i>59</i>	<i>49</i>	<i>32</i>	<i>1956</i>
Processos de Outras Intervenções	20	1	6	3	30
<i>Outras Intervenções</i>	<i>27</i>	<i>1</i>	<i>9</i>	<i>5</i>	<i>42</i>
Processos de Esclarecimentos em curso	0	0	2	38	40
Processos de Esclarecimentos concluídos	596	179	288	224	1287
Processos Arquivados	942	84	103	64	1193
Mediador do Crédito não competente	350	31	27	23	431
Total	3395	354	477	515	4741

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2019 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do total de 4741 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 130 encontravam-se pendentes de análise/classificação no final de 2019. Dos restantes 4611 processos, 4180 (91%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 431 (9%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências, sendo estas proporções semelhantes às que se observavam no final de 2018 (respetivamente, 90% e 10%, num total de 4131 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 2019, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 376 processos abertos nesse ano, dos quais 47 como processos de mediação (13%), 3 como processos de outras intervenções (1%) e 262 como processos de esclarecimentos (70%). 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, tendo em vista a obtenção de esclarecimentos sobre as dívidas associadas a créditos cedidos ou a realização de acordos de pagamento dessas dívidas. Por último, foram arquivados 64 processos (17%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (4741), 4180 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2019, assim desagregados: 1630 processos de mediação (39% do total), 30 processos de outras intervenções (1%), 1327 processos de esclarecimentos (32%) e 1193 processos arquivados (29%).

4.1.2.1 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO

Dos processos abertos em 2019, foram classificados como de mediação 47 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 16 processos, ao passo que 31 tinham sido concluídos.

Por sua vez, quer o número total de processos de mediação quer o número de mediações registaram, entre o final de 2018 e o final de 2019, um aumento de 53, atingindo o total, desde o início da atividade, de 1630 e 1985, respetivamente. No final de 2019, encontravam-se em curso 27 processos de mediação e tinham sido concluídos 1603 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;

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

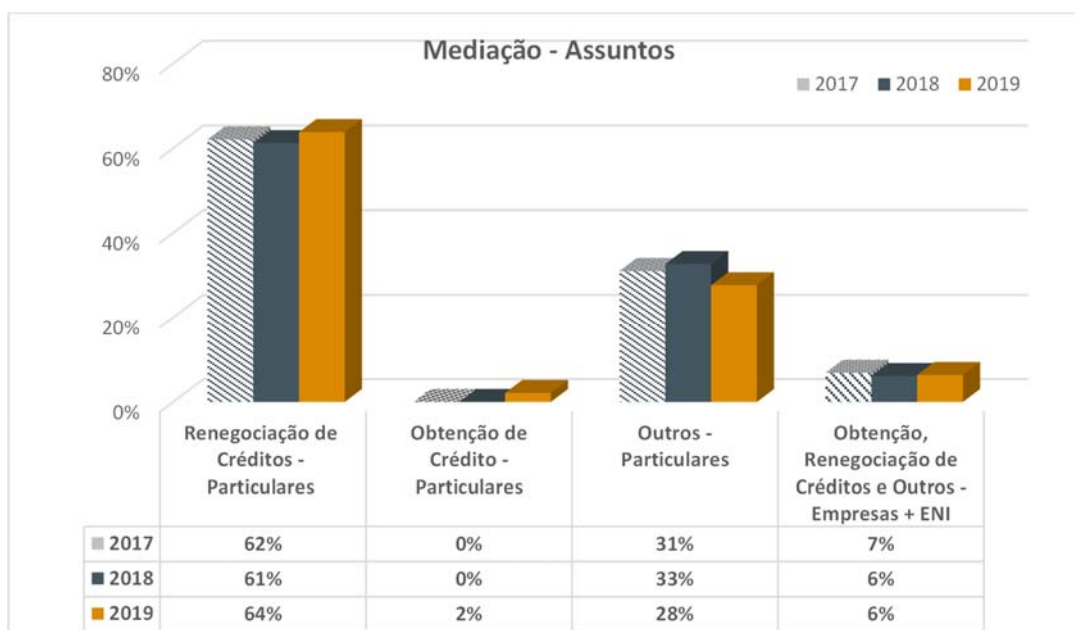


GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS

Em 2019, a renegociação de créditos de particulares manteve-se como o assunto mais relevante no âmbito das mediações, tendo o peso destes processos no total dos processos de mediação sido de 64%, comparativamente a 61% em 2018.

Por sua vez, os processos visando a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgem em segundo lugar, com um peso de 28%, o que compara com 33% em 2018. Nos “outros assuntos”, incluem-se os pedidos no âmbito de acordos de pagamento de dívidas com origem em créditos bancários e os pedidos enviados às instituições de crédito relativos a diversas situações (por exemplo, visando a obtenção de esclarecimentos sobre créditos ou sobre a informação comunicada à Central de Responsabilidades de Crédito).

Em 2019, houve dois processos de mediação relativos à retoma, junto da instituição de crédito cedente, de contratos de crédito à habitação cedidos a entidades que não são instituições de créditos, os quais, no final do ano, ainda se encontravam em curso.

Houve, ainda, um processo para obtenção de crédito por particulares (com um peso de 2% no total dos processos de mediação).

Por último, foram registados três processos de mediação relativos a créditos a empresas (pedidos apresentados por pessoas coletivas ou relativos a financiamento de atividade empresarial de pessoas singulares⁹), com vista à obtenção, renegociação de créditos ou outros assuntos (com um peso de 6% no total dos processos de mediação).

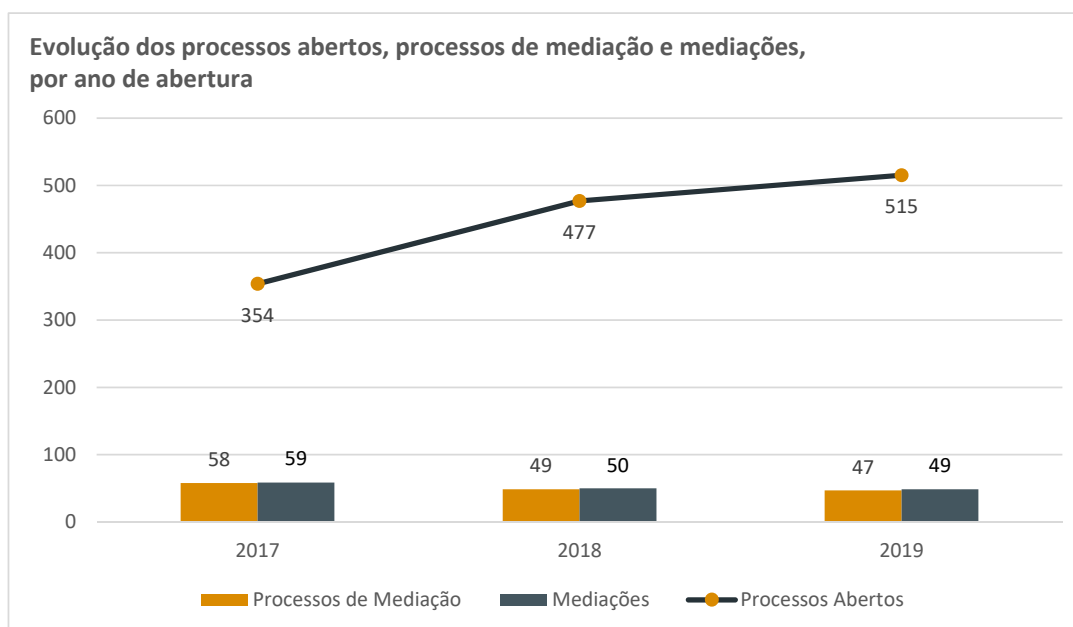


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2019, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 47 processos de mediação abertos em 2019 deram origem a 49 mediações, ou seja, o número médio de mediações por processo foi de 1.04.

⁹ A inclusão dos ENI no assunto “Obtenção, Renegociação de Créditos e Outros – Empresas + ENI” respeita ao ano de 2019. Até 2018, os pedidos relativos a financiamento de atividade empresarial de pessoas singulares estavam incluídos nos assuntos relativos aos “Particulares” (na categoria relevante).

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		
	2017	2018	2019
WiZink Bank - Sucursal	20	12	15
Banco Comercial Português	1	1	7
Caixa Geral de Depósitos	8	13	6
Novo Banco	4	9	5
Caixa Económica Montepio Geral	1	5	5
Banco Santander Totta	8	3	0
Outras instituições de crédito	17	7	11
Total	59	50	49

TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2017-2019, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

Em termos gerais, os bancos de maior dimensão do sistema financeiro português, bem como uma instituição de crédito especializada no crédito ao consumo (nomeadamente, no segmento dos cartões de crédito), foram 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 2019, ou seja, desde o início da atividade do Mediador do Crédito. Note-se que os resultados apresentados respeitam apenas às 1956 mediações concluídas até ao final de 2019, num total de 1985 mediações aceites. O grau de sucesso das mediações foi de 65%, evidenciando uma melhoria ligeira face à taxa de sucesso registada até ao final de 2018 (64%).

Por sua vez, tendo em consideração apenas os processos abertos em 2019, a taxa de sucesso das mediações foi de 84% (correspondendo a 27 mediações concluídas com sucesso, num total de 32 mediações aceites e concluídas até ao final do ano).

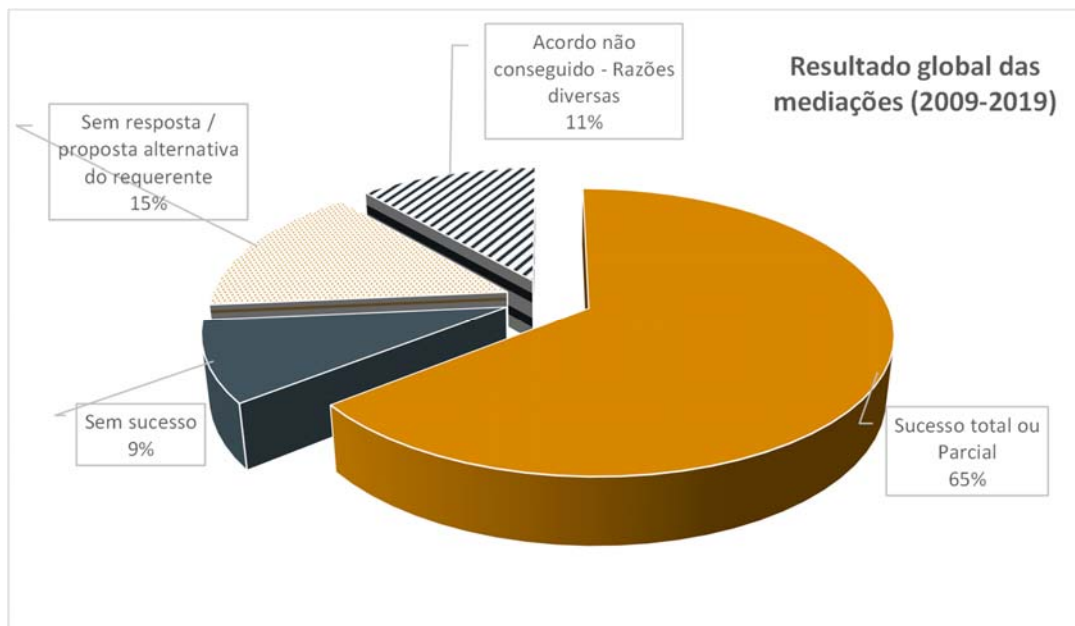


GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2019)

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.

Por último, existem situações em que não é possível a obtenção de um 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 11% das mediações concluídas desde 2009. As restantes situações em que se concluiu pela impossibilidade de obtenção de um 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, na página seguinte, 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		
	2017	2018	2019
Ares Lusitani - STC	0	0	3
Intrum Portugal	0	0	1
Panorama Jubilante	0	0	1
Hefesto - STC	1	7	0
Outras entidades	0	2	0
Total	1	9	5

TABELA 7 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2017-2019, 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 ou outro tipo de sociedades), visando a obtenção de esclarecimentos sobre as dívidas associadas a créditos cedidos ou a realização de acordos de pagamento dessas dívidas.

De destacar que, em 2019, houve dois processos de mediação relativos à retoma, junto da instituição de crédito cedente, de contratos de crédito à habitação cedidos a outras entidades. 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 5 “outras intervenções” realizadas no âmbito dos processos abertos em 2019, três encontravam-se em curso no final do ano e duas tinham sido concluídas com sucesso.

4.1.2.2 ESCLARECIMENTOS

Nos processos abertos em 2019, houve 262 processos de esclarecimentos, dos quais 38 estavam em curso no final do ano e os restantes 224 tinham sido encerrados.

De um modo geral, foram prestados esclarecimentos sobre vários assuntos, , entre os 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 do crédito à habitação.

De assinalar, ainda, que, à semelhança do ano anterior, houve um número significativo de processos nos quais foram 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 2019, foram arquivados 88 processos, dos quais 64 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 2019, esta última situação conduziu ao arquivamento de 27 processos (ou seja, cerca de 42% 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 matéria 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 2019, foram arquivados 23 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, o que compara com 27 processos de 2018 arquivados no próprio ano.

Os assuntos a que respeitavam os processos arquivados em 2019 foram diversificados, assinalando-se, em particular, matérias tais como contas de depósitos bancários e questões relacionadas com a exigibilidade de dívidas.

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2020

Até ao dia 26-03-2020, o número de processos abertos foi inferior, em 11%, ao número de processos abertos no período homólogo de 2019. Com efeito, até ao dia 26-03-2020, foram abertos 136 processos, o que compara com 152 processos no mesmo período do ano anterior. Em termos mensais, foram abertos 50 processos em janeiro, 41 processos em fevereiro e 45 em março de 2020, o que compara com 50, 55 e 47 processos nos períodos homólogos de 2019, respetivamente.

Dos novos processos de 2020, encontravam-se pendentes de classificação, na data acima referida, 82 processos (a maioria dos quais, 74, pendentes da apresentação de elementos/informações por parte dos requerentes), ao passo que 48 processos tinham sido classificados como “Mediador do Crédito competente” e 6 processos não se enquadravam nas competências desta entidade.

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” incluíam 4 processos de mediação, 2 processos de outras intervenções e 42 processos de esclarecimentos.

Por sua vez, até 26-03-2020, foram recebidas 414 cartas e outras comunicações e emitidas 512 cartas, o que compara com 390 e 501, respetivamente, no período homólogo de 2019.

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 2019, o Mediador do Crédito participou, mais uma vez, na reunião do Fórum para a Supervisão Comportamental Bancária, a qual teve lugar no Banco de Portugal, no dia 31 de maio. Este Fórum, criado pelo Banco de Portugal, é uma estrutura consultiva de apoio ao exercício da função de supervisão comportamental e espaço de partilha de informação e de apreciações sobre o funcionamento dos mercados bancários a retalho.

Em 30 de janeiro de 2019, o Mediador do Crédito participou, ainda, na Reunião de Gerentes do Departamento de Emissão e Tesouraria do Banco de Portugal, tendo efetuado uma apresentação sobre as suas competências e atividades.

4.4 OUTRAS ATIVIDADES

4.4.1 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

O sítio do Mediador do Crédito (www.mediadordocredito.pt) continuou a ser uma das principais fontes de divulgação desta entidade e das atividades que desenvolve.

Os conteúdos no sítio na internet mantiveram-se inalterados face ao ano anterior, com exceção da inclusão, nalguns documentos, de referências à política de proteção de dados do Mediador do Crédito.

A navegação no sítio do Mediador do Crédito é realizada através de separadores, os quais abrangem um conjunto de temas relacionados com a respetiva atividade – Página Inicial, Mediação, Outros Pedidos, Legislação, Publicações e Atividade de Crédito.



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

No decurso do ano, continuaram a ser objeto de atualização regular os documentos disponibilizados no tema “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 FOLHETO – MEDIADOR DO CRÉDITO

No último trimestre de 2019, procedeu-se a uma atualização do folheto do Mediador do Crédito, tendo sido revistos os respetivos conteúdos, bem como adotado um novo *design*, alinhado com o *design* introduzido no sítio do Mediador do Crédito na internet no ano precedente.

Em Dezembro, foi efetuada uma primeira tiragem de 5000 exemplares do novo folheto do Mediador do Crédito, destinados a serem distribuídos pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

4.4.2.2 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 “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 esta informação facultada a todos os requerentes que contactem, pela primeira vez, o Mediador do Crédito.

4.4.2.3 PORTAL ePORTUGAL

No início de 2019, o Portal do Cidadão foi substituído pelo portal de serviços públicos ePortugal, tendo continuado a ser disponibilizada, na nova plataforma, informação sobre o Mediador do Crédito e sobre os dois serviços prestados por esta entidade: “Solicitar a mediação do crédito” e “Pedir esclarecimentos e informações sobre crédito”¹⁰.

4.4.2.4 RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2018

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2018 foi concluído em março de 2019 e, em 6 de maio de 2019, 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.

¹⁰ No Portal do Cidadão, estes serviços eram designados “mediação do crédito” e “crédito – esclarecimento e informação”, respetivamente.



MEDIADOR
DO CRÉDITO

CAPÍTULO 5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 515 processos, em 2019, o que compara com 477 no ano anterior (variação de 8%). Daqueles 515 processos, 47 foram classificados como processos de mediação e 262 como processos de esclarecimentos.

Considerando não só os processos iniciados em 2019, mas também os que transitaram de anos anteriores, verificou-se um aumento de 53 quer no número de processos de mediação (para 1630), quer no número de mediações (para 1985). O número de processos de esclarecimentos, por sua vez, registou um aumento de 313 (para 1327). De notar também que, no final do ano, havia um total de 130 processos pendentes de classificação.

A taxa de sucesso das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2019 (1956 mediações, num total de 1985) foi de 65%, evidenciando uma melhoria muito ligeira comparativamente à taxa apurada no final do ano anterior (64%). Tomando apenas em consideração os processos abertos em 2019, a taxa de sucesso foi de 84% (respeitante a 29 mediações concluídas com sucesso, num total de 32 mediações concluídas).

No que se refere à proveniência dos processos, os pedidos apresentados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2019, a ser predominantes (72,2% do total), seguindo-se os pedidos recebidos através do Banco de Portugal (25,4%). Houve, ainda, 12 processos recebidos através do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e das Finanças (representando 2,3% do total).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (96%) a pessoas singulares (particulares ou empresários em nome individual), sendo de 4% o peso dos processos com origem em pedidos apresentados por pessoas coletivas.

Nos processos de mediação, a renegociação de créditos de particulares continuou a ser o assunto mais representativo, representando 64% dos processos, em 2019 (o que compara com 61%, em 2018). Os processos de mediação com particulares relativos a “outros assuntos” surgem em segundo lugar (com um peso de 28%), englobando, nomeadamente, pedidos de acordos de pagamento de dívidas com origem em créditos bancários 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) ou relativos a créditos a pessoas singulares para financiamento da atividade empresarial tiveram pouca relevância nos processos de mediação, em 2019, tendo representado apenas 6% do total (3 processos).

Nos primeiros meses de 2020, verificou-se uma quebra de 11% no número de pedidos de intervenção do Mediador do Crédito, comparativamente a 2019. Com efeito, até à data de 26-03-2020, foram abertos 136 processos, o que compara com 152 processos no mesmo período do ano anterior. Em

termos mensais, foram abertos 50 processos em janeiro, 41 processos em fevereiro e 45 em março de 2020, o que compara com 50, 55 e 47 processos nos períodos homólogos de 2019, respetivamente.

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 e dos processos de mediação.

O Mediador do Crédito disponibiliza no respetivo sítio na internet, no âmbito do acompanhamento da evolução da atividade de crédito, 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, no último trimestre de 2019, se procedeu a uma atualização do folheto do Mediador do Crédito, tendo sido revistos os respetivos conteúdos, bem como adotado um novo *design*, alinhado com o *design* introduzido no sítio do Mediador do Crédito na internet no ano precedente. Em Dezembro, foi efetuada uma primeira tiragem de 5000 exemplares do novo folheto do Mediador do Crédito, destinados a serem distribuídos pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

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