



Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2011

An abstract geometric graphic at the bottom of the page, composed of overlapping blue and grey polygons. A grey hexagonal shape on the right contains the year "2011".

2011

Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2011

Aprovado por Sua Excelência a Secretária de Estado do Tesouro e das Finanças, pelo DESPACHO Nº924/12-SETF, de 19 de junho de 2012.

Lisboa, 2012

TÍTULO

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2011

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

MORADA

Rua do Crucifixo n.º 7, 2.º

1100-182 LISBOA

www.mediadordocredito.pt

março, 2012



ÍNDICE GERAL

1	NOTA INTRODUTÓRIA	6
2	O MEDIADOR DO CRÉDITO	9
3	ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO CONTEXTO ACTUAL	12
4	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	16
4.1	LITERACIA EM MATÉRIA DE CRÉDITO	16
4.2	PROCESSOS	18
4.2.1	FLUXO DE PROCEDIMENTOS	18
4.2.2	CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS PROCESSOS	20
4.2.2.1	PROCESSOS ENTRADOS	20
4.2.2.2	CARTAS EMITIDAS	22
4.2.2.3	ESTADO DOS PROCESSOS	23
4.2.3	PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO	26
4.2.3.1	PEDIDOS DE INFORMAÇÕES/ESCLARECIMENTOS	27
4.2.3.2	MEDIAÇÃO	27
4.2.4	PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO	37
4.2.4.1	PROCESSOS ENVIADOS PARA OUTRAS ENTIDADES	37
4.2.4.2	PROCESSOS ARQUIVADOS	38
4.2.5	CONSIDERAÇÕES SOBRE ALGUNS PROCESSOS	40
4.3	REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES	44
5	OUTROS DESTAQUES	46
5.1	SITE www.mediadordocredito.pt	46
5.2	FOLHETO MEDIADOR DO CRÉDITO	48
5.3	PROPOSTA DE MINUTA DE CARTA A DIRIGIR ÀS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO	48
5.4	PROPOSTA DE MINUTA DE CARTA PARA REQUERER A MEDIAÇÃO/INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO	49
5.5	GUIA PRÁTICO – MEDIADOR DO CRÉDITO	50
5.6	PORTAL DO CIDADÃO E PORTAL DA EMPRESA	50
5.7	ARTIGO NA REVISTA INFORBANCA SOBRE O MEDIADOR DO CRÉDITO	51
5.8	RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2010	52
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	54



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução mensal de novos processos (2010-2011).....	20
Gráfico 2 – Proveniência dos processos (2009-2011).....	21
Gráfico 3 – Evolução mensal de cartas emitidas pelo Mediador do Crédito (2010-2011).....	22
Gráfico 4 – Evolução trimestral dos processos entrados e aceites para mediação(2010-2011).....	28
Gráfico 5 – Mediações aceites – assuntos.....	29
Gráfico 6 – Evolução trimestral entre o número de processos de mediação e o número de mediações aceites.....	31
Gráfico 7 – Dispersão entre o número de mediações e o rácio entre o número de mediações em 2011 e o crédito concedido a clientes (em mil milhões de euros) não incluindo as IFIC.....	33
Gráfico 8 – Dispersão entre o número de mediações e o rácio entre o número de mediações e o crédito concedido a clientes (em mil milhões de euros) nas IFIC.....	34
Gráfico 9 – Mediações aceites e concluídas por instituição (global).....	35
Gráfico 10 – Grau de sucesso das mediações desde o início de atividade do Mediador do Crédito.....	35
Gráfico 11 – Processos que não se enquadram nas competências do Mediador do Crédito (desde o início de atividade).....	37
Gráfico 12 – Média das visitas mensais no site do Mediador do Crédito	47

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Recursos Humanos no Mediador do Crédito	10
Tabela 2 – Endividamento dos Particulares (dezembro de 2011 e dezembro de 2010).....	12
Tabela 3 – Endividamento das empresas (dezembro de 2011 e dezembro de 2010).	13
Tabela 4 – Caracterização dos processos 2009-2011	23
Tabela 5 – Número médio anual de mediações por processo de mediação.....	31
Tabela 6 – Mediações 2011, crédito a clientes e rácio entre estes dois indicadores.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Fluxo de Procedimentos.....	19
Figura 2 – Página de entrada (parcial) do site do Mediador do Crédito.....	46



CAPÍTULO 1

Nota Introdutória

PRINCIPAIS INDICADORES

Ano de 2011:

Novos processos: 251 (+41%)

Mediações: 140 (+126%)

Atividade Global

Processos: 554

Mediações: 255

Com sucesso: 50%



1 NOTA INTRODUTÓRIA

A figura do Mediador do Crédito foi introduzida no ordenamento jurídico português em 17 de junho de 2009, com a publicação do decreto-lei nº 144/2009.

Na sequência da publicação do diploma acima referido, João José Amaral Tomaz foi nomeado primeiro Mediador do Crédito, pela Resolução do Conselho de Ministros nº 15-A/2009, tendo exercido esta função entre 1 de agosto de 2009 e 13 de setembro de 2011.

No início de 2012, pela Resolução do Conselho de Ministros nº 5/2012, Maria Clara Domingues Machado foi nomeada Mediador do Crédito, tendo iniciado funções a 1 de fevereiro de 2012.

No ano de 2011, registou-se um crescimento significativo da atividade do Mediador do Crédito. A atividade de mediação entre os clientes bancários e as instituições de crédito é uma das principais competências atribuídas ao Mediador do Crédito. Para tal, concorre o facto de qualquer pessoa (singular ou coletiva) poder recorrer a esta entidade, em situações tão distintas como a obtenção de um novo crédito ou a reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes. Se, em 2010, as mediações não ultrapassaram as 62, em 2011, esse número cresceu cerca de 126%, fixando-se em 140.

A atividade de mediação tem permitido a clientes bancários a renegociação das condições de créditos à habitação ou cartões de crédito, a consolidação de vários créditos contraídos na mesma instituição de crédito, o aumento dos prazos de empréstimos e, consequentemente, diminuir o montante de prestações mensais. As reestruturações e as consolidações de empréstimos na mesma entidade, no ano de 2011, corresponderam a 78% do total das mediações efetuadas, enquanto o acesso a créditos à habitação ou a créditos pessoais não superou os 2% das mediações, situação que reflete o contexto atual da economia portuguesa. De facto, o programa de assistência económica e financeira celebrado entre o Estado Português, a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu e o Fundo Monetário Internacional tem condicionado significativamente a atividade das instituições de crédito, com impacto relevante na disponibilidade de crédito.

O relacionamento salutar e a interação entre o Mediador do Crédito e as instituições de crédito mantiveram-se em 2011, traduzindo-se na apresentação de propostas e contrapropostas que, na maioria dos casos, conduzem ao resultado almejado pela mediação – o acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário. A taxa de sucesso, que se cifra, no conjunto dos anos de 2009 a 2011, em 50%, deve ser encarada como positiva, face às razões



pelas quais certos processos deixam de ser considerados como bem-sucedidos. Com efeito, apenas num reduzido número de casos, cerca de 16%, se conclui que a mediação termina na impossibilidade de obtenção de um acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário. Nos restantes casos, a mediação não teve efeitos relevantes, seja pelo facto de o cliente bancário não ter respondido a uma proposta enviada pela instituição de crédito com a qual está a decorrer a mediação, aceitando-a, rejeitando-a ou apresentando uma contraproposta mais ajustada à sua situação concreta (cerca de 10% das mediações concluídas) ou ter decidido apresentar-se à insolvência (cerca de 11% das mediações concluídas), ou por circunstâncias diversas (sobreendividamento, existência de penhoras e opção do cliente por outra solução, no conjunto, cerca de 13%).

Os requerentes são naturalmente a principal fonte de proveniência direta de processos, representando 68% de todos os processos entrados. Não obstante, destaca-se o aumento do número dos processos remetidos pelo Banco de Portugal, que passou de 3%, em 2010, para 22%, em 2011. Em situação contrária, estão os processos remetidos pela Secretaria de Estado do Tesouro e das Finanças. Em 2011, apenas 4% dos processos foram remetidos por esta Secretaria de Estado, enquanto, em 2010, esta representava a segunda principal fonte de proveniência de processos (32%). Os restantes (6%) provieram de entidades diversas.

Manteve-se praticamente inalterado, face a 2010, o número de mediações aceites por processo de mediação. Em 2011, cada processo de mediação esteve associado, em média, a 1,5 mediações.

Para finalizar, considera-se que os objetivos propostos foram alcançados e, apesar do contexto económico-financeiro desafiante que se espera para 2012, esta entidade tudo fará ao seu alcance para cumprir a missão de que foi incumbida.

Lisboa, 28 de março de 2012

O Mediador do Crédito

Clara Machado



CAPÍTULO 2

O Mediador do Crédito



2 O MEDIADOR DO CRÉDITO

Em finais de 2008, o Conselho da União Europeia, com base numa proposta da Comissão, acordou num Plano de Relançamento da Economia Europeia (PREE), o qual foi dotado de mecanismos para proporcionar, não só a estabilização dos mercados financeiros, mas também o restabelecimento das condições normais de acesso ao crédito, visando assegurar que as ajudas fornecidas ao sistema financeiro facilitariam a concessão de crédito.

Em Portugal, o decreto-lei n.º 144/2009, de 17 de junho, introduziu no ordenamento jurídico a figura do Mediador do Crédito.

A atividade do Mediador do Crédito visa 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. Esta é a sua missão.

Ao Mediador do Crédito cabe ainda a tarefa de coordenar a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito para melhorar o acesso ao crédito. A mediação pretende apresentar-se como uma alternativa viável na resolução de litígios nas relações de crédito, num momento em que se tenham esgotado todas as hipóteses de entendimento entre os clientes bancários e as instituições de crédito. A atividade de mediação pretende fomentar a comunicação entre as partes e pode recair sobre assuntos como a obtenção de um novo crédito ou a reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes.

Outra das responsabilidades desta entidade prende-se com a promoção da literacia financeira em matéria de crédito. Considera-se que, para que o acesso aos serviços financeiros seja uma realidade acessível a todos os cidadãos, é necessário que toda a informação prestada aos clientes bancários seja o mais esclarecedora e o mais compatível possível com o nível de conhecimentos desses clientes. É, assim, dever do Mediador do Crédito difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, assim como prestar os esclarecimentos e as informações que lhe forem solicitados.

Entre as competências atribuídas ao Mediador do Crédito, deve ainda referir-se a colaboração com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão de crédito, a emissão de pareceres ou de recomendações sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade e ainda a identificação de deficiências de legislação, emitindo recomendações para a sua alteração ou



revogação, ou sugerindo a elaboração de nova legislação.

Compete ainda ao Mediador do Crédito, acompanhar globalmente a atividade de crédito.

No que respeita aos recursos humanos, de referir que o Mediador do Crédito, João José Amaral Tomaz, exerceu funções até 13 de setembro de 2011.

Em junho de 2011, saiu um membro do Conselho do Mediador do Crédito. Em fevereiro e em setembro saíram dois elementos do secretariado, tendo um deles sido substituído em novembro.

Na tabela seguinte, consta a evolução anual do número de recursos humanos, destacando-se ainda que, durante 2 meses, em 2011, estiveram em funções apenas 3 elementos – um membro do Conselho do Mediador do Crédito e dois técnicos.

	2009*	2010	2011
N.º de Recursos Humanos no final de cada ano	7	7	4
N.º médio de Recursos Humanos em cada ano	5	7	5

TABELA 1 – RECURSOS HUMANOS NO MEDIADOR DO CRÉDITO

* Corresponde apenas a 5 meses de atividade

À data da elaboração deste relatório, a equipa é composta por seis elementos, em virtude da nomeação de Maria Clara Machado Domingues para o cargo do Mediador do Crédito e de um novo membro para o Conselho do Mediador do Crédito.

O Mediador do Crédito continua a funcionar na Rua do Crucifixo, nº 7, 2º, 1100-182 Lisboa.

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

Telefone: +351 213 233 416

Fax: +351 213 233 491



CAPÍTULO 3

Atividade do Mediador do Crédito no Contexto Atual



3 ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO CONTEXTO ACTUAL

Em 2011, a economia portuguesa registou uma contração de 1,6% do Produto Interno Bruto, salientando-se a retração da procura doméstica (despesa pública: -3,9%, investimento: -1,4% e consumo privado: -3,9%), atenuada pelo aumento em 7,4% das exportações e a diminuição em 5,5% das importações.

A economia portuguesa encontra-se num processo de ajustamento decorrente do programa de assistência económica e financeira celebrado entre o Estado Português, a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu e o Fundo Monetário Internacional, traduzindo-se, entre outros aspetos, num esforço de desendividamento dos agentes económicos, com reflexo a nível do crédito concedido pelo sistema financeiro.

Neste contexto, as condições de financiamento mais restritivas condicionam o comportamento dos agentes económicos, que tendem a adiar consumos e investimentos.

Endividamento dos Particulares

(valores em milhões de euros)		Dez-11	%	Dez-10	%	Variação	
(1)	Total crédito à habitação	119.120	78%	119.984	77%	-0,7%	-864
(2)	Total crédito ao consumo e outros fins*	30.679	20%	33.336	21%	-8,0%	-2.657
(3)	Outros**	2.251	1%	2.147	1%	4,8%	104
(4)	Total do crédito	152.050	100%	155.467	100%	-2,2%	-3.417
(5)	Total crédito à habitação vencido	2.382	2,0% (5)/(1)	2.280	1,9% (5)/(1)	4,5%	103
(6)	Total crédito ao consumo e outros fins vencido*	3.221	10,5% (6)/(2)	2.834	8,5% (6)/(2)	13,7%	388
(7)	Outros vencido**	41	1,8% (7)/(3)	17	0,8% (7)/(3)	135,9%	23
(8)	Total vencido	5.644	3,7% (8)/(4)	5.130	3,3% (8)/(4)	10,0%	514
(9)	N.º devedores Habitação	2.453.962		2.453.759		0,0%	203
(10)	N.º devedores Consumo	3.770.218		3.821.398		-1,3%	-51.180
(11)	N.º devedores Total	4.597.770		4.613.143		-0,3%	-15.373
(12)	N.º devedores vencido Habitação	139.876	5,7% (12)/(9)	127.595	5,2% (12)/(9)	9,6%	12.280
(13)	N.º devedores vencido consumo	610.775	16,2% (13)/(10)	580.852	15,2% (13)/(10)	5,2%	29.923
(14)	Total devedores vencido	671.274	14,6% (14)/(11)	636.614	13,8% (14)/(11)	5,4%	34.661

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2011 E DEZEMBRO DE 2010).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2012, BANCO DE PORTUGAL

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

** Outros: instituições sem fim lucrativo ao serviço das famílias



Como se pode verificar, da análise da Tabela 2, entre o final de 2010 e o final de 2011, o total do crédito concedido aos particulares decresceu 2,2% (-3,4 mil milhões de euros), tendo o crédito ao consumo e outros fins contribuído significativamente para esta variação, com uma redução de 8% (-2,66 mil milhões de euros).

No que concerne ao crédito vencido, verificou-se um aumento de 10% (cerca de 0,5 mil milhões de euros), correspondendo, no final de 2011, a 3,7% do total do crédito concedido. Este aumento foi devido sobretudo ao crédito ao consumo e outros fins, em que o crédito vencido (cerca de 3,22 mil milhões de euros) passou a representar 10,5% do total do crédito concedido, contra 8,5% em 2010.

No crédito à habitação, que representa cerca de 78% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 0,7% do montante concedido, com um aumento de 4,5% no crédito vencido (fixando-se aproximadamente em 2,38 mil milhões de euros). O peso do crédito vencido no crédito total, neste segmento, registou um ligeiro agravamento de 1,9% para 2,0%.

Endividamento das Empresas

(valores em milhões de euros)	Dez-11	Dez-10	Variação	
Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras	115.734	119.349	-3%	-3.615

(valores em milhões de euros)	Dez-11	%	Dez-10	%	Variação	
Crédito vencido das Sociedades não financeiras	7.670	6,6%	5.266	4,4%	45,6%	2.404

TABELA 3 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2011 E DEZEMBRO DE 2010).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2012, BANCO DE PORTUGAL

No que respeita às empresas, o total do crédito concedido também denota uma redução, na ordem de 3% (-3,62 mil milhões de euros).

No final de 2011, o total do crédito vencido cifrava-se em 7,67 mil milhões de euros, correspondendo a 6,6% do total do crédito concedido.

De acordo com o último inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito, efetuado pelo Banco de Portugal, as instituições de crédito reportaram uma redução da procura de empréstimos, mais intensa no segmento dos particulares. Esta redução está associada a uma política de maior restritividade na concessão de crédito, por parte das instituições de crédito,



justificada por uma perceção menos favorável dos riscos, pelo aumento dos custos de financiamento, assim como pelas restrições de balanço. A maior exigência tem-se traduzido num aumento dos *spreads*, salientando-se, no caso das empresas, o reforço das garantias e na redução do montante dos empréstimos ou das linhas de crédito.



CAPÍTULO 4

Atividade Desenvolvida



4 ATIVIDADE DESENVOLVIDA

4.1 LITERACIA EM MATÉRIA DE CRÉDITO

A promoção da literacia financeira em matéria de crédito é uma das responsabilidades do Mediador do Crédito, incumbindo-lhe fomentar o conhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos e prestar os esclarecimentos e informações que lhe sejam solicitados neste domínio.

Existe ainda um consenso generalizado de que a um maior nível de literacia financeira está associada uma menor probabilidade de incorrer em encargos excessivos.

Nesta medida, uma das primeiras ações do Mediador do Crédito foi a elaboração de um documento com informação referente a produtos, institutos jurídicos e conceitos relacionados com o crédito, cuja primeira versão foi concluída no primeiro semestre de 2010.

Nesse documento, é possível encontrar, por exemplo, os conceitos de fiador e avalista – as principais semelhanças e diferenças entre eles –, de amortização antecipada, com indicação das suas implicações, recorrendo a um exemplo prático –, assim como algumas considerações sobre consolidação e reestruturação de créditos.

Em 2011, o documento foi revisto, tendo sido efetuadas as seguintes atualizações:

- Mediador do Crédito – ênfase na distinção entre Mediador **do** Crédito e mediadores **de** crédito;
- Moratória no crédito à habitação para desempregados – alusão a que a data limite para os mutuários efetuarem o pedido terminou em 31 de dezembro de 2010;
- Serviços Mínimos Bancários – mudanças introduzidas pela lei n.º 19/2011.

Desde que foi concluído, este documento encontra-se disponível para *download* no *site* do Mediador do Crédito (www.mediadordocredito.pt) e, de todos os documentos existentes no *site*, é aquele que apresenta mais visualizações/*downloads* (60%). Tal facto é revelador do cada vez maior interesse e preocupação dos consumidores em compreenderem os instrumentos financeiros que utilizam e que se encontram à sua disposição, bem como em



entenderem o significado de termos que passaram a ser comumente usados no dia-a-dia.

Paralelamente, tem sido preocupação do Mediador do Crédito esclarecer os requerentes, sempre que, nos pedidos de intervenção que efetuam a esta entidade, se verifique que nas exposições que os mesmos apresentam estejam considerações menos precisas ou equivocadas sobre determinado instituto jurídico, produto, ou situação.

São exemplos dessas situações:

- O facto de haver uma cobrança coerciva da dívida (como é o caso da penhora do vencimento) não impede uma eventual decisão da instituição de crédito de recorrer à venda judicial de bens (móveis ou imóveis) como forma de reclamar os valores em dívida;
- Em caso de dação em pagamento de um bem imóvel, para amortização da dívida, a instituição de crédito, se aceitar a dação, irá atribuir um valor ao mesmo. Caso o montante em dívida seja superior ao da avaliação do imóvel, considera-se que, no caso de a instituição não exonerar do remanescente da dívida, deve ficar estabelecida entre as partes a forma como irá ser liquidado aquele remanescente / diferencial;
- Num crédito contraído solidariamente por um casal para aquisição de habitação, em caso de divórcio, não é automática a desoneração da dívida para o elemento do ex-casal a quem não foi adjudicado o bem.

Alguns dos esclarecimentos têm sido recorrentes pelo que irão ser oportunamente incorporados no documento de literacia financeira, disponível no *site* do Mediador do Crédito.



4.2 PROCESSOS

4.2.1 FLUXO DE PROCEDIMENTOS

O pedido de intervenção do Mediador do Crédito pode ser efetuado por correio, fax ou correio eletrónico, sendo-lhe atribuído um número de entrada. Será ainda aberto um processo, com atribuição do respetivo número, caso se trate do primeiro contacto do cliente bancário – que passará a ser designado de requerente.

A exposição do requerente será depois analisada a fim de se averiguar se a situação a que se refere pode ser objeto de intervenção por parte do Mediador do Crédito, isto é, se é enquadrável nas competências que lhe foram atribuídas por lei. Após esta análise preliminar, o Mediador do Crédito comunica ao requerente, no prazo máximo de cinco dias úteis, a sua decisão de aceitação ou de indeferimento liminar do pedido ou então solicita informações complementares que se afigurem necessárias à avaliação do processo.

Se o processo for considerado enquadrável nas competências desta entidade, estaremos perante um pedido de mediação ou um pedido de informação/esclarecimento. Para que o Mediador do Crédito possa intervir num pedido de mediação é necessário que o requerente se identifique, descreva a sua pretensão, os respetivos fundamentos e a entidade ou entidades visadas. Uma vez que mediação implica a existência de duas partes com posições divergentes, é ainda necessário que entre o cliente bancário e a instituição de crédito tenha já existido um primeiro contacto e/ou negociação relativamente a determinado produto ou situação creditícia (obtenção de um novo crédito ou reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes) e que a decisão da instituição de crédito não satisfaça as pretensões do cliente bancário.

Em caso de aceitação do pedido de mediação, o processo é enviado, de imediato, às instituições de crédito visadas pelo requerente. Aquelas procedem à reanálise do pedido formulado por este e transmitem ao Mediador do Crédito a sua decisão de confirmação ou revisão da decisão anterior. O Mediador do Crédito contacta, então, o requerente para o informar da evolução do processo, caso em que:

- a. O processo de mediação termina, se a instituição de crédito aceitar rever a sua decisão e o requerente manifestar a sua concordância;
- b. O processo de mediação prossegue, em caso contrário, dando-se por concluído quando o Mediador do Crédito verifique fundadamente a impossibilidade da produção de um

acordo entre o requerente e a instituição de crédito.

O esquema infra demonstra o referido fluxo de procedimentos implementado nesta entidade e permite visualizar as várias fases que um processo pode atravessar desde o momento em que é rececionado.

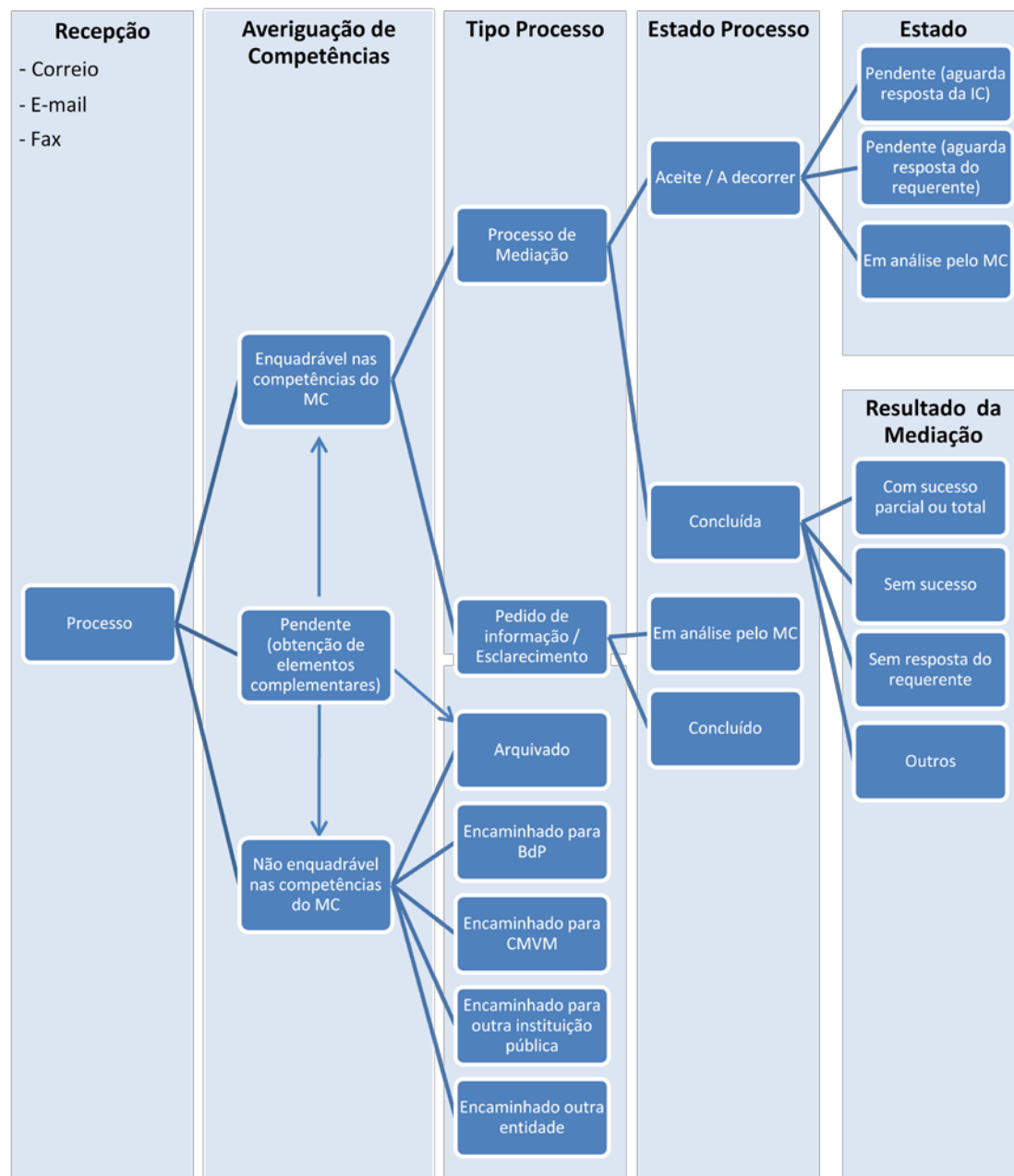


FIGURA 1 – FLUXO DE PROCEDIMENTOS



4.2.2 CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS PROCESSOS

Nota prévia:

O Mediador do Crédito iniciou funções em agosto de 2009. Assim sendo, o exercício de 2010 foi o primeiro com doze meses de atividade.

4.2.2.1 Processos entrados

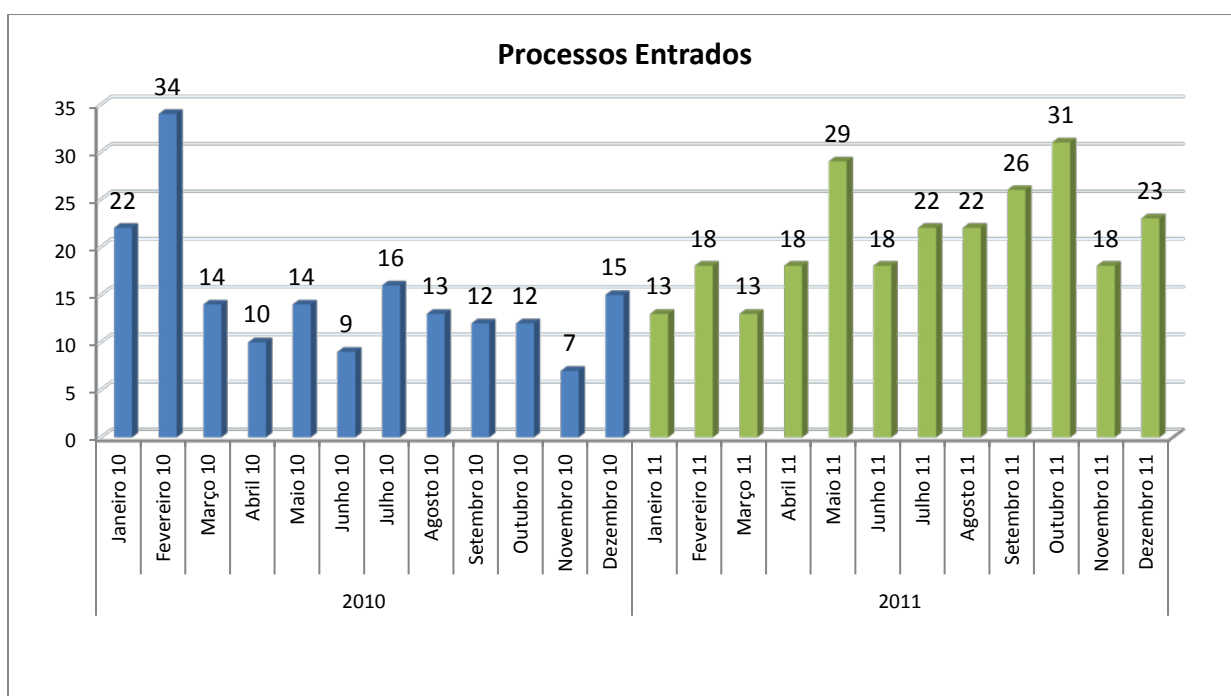


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO MENSAL DE NOVOS PROCESSOS (2010-2011)

Desde o início de atividade do Mediador do Crédito, foram rececionados 554 processos, dos quais 251 em 2011, o que representa um crescimento de 41% comparativamente com 2010 (em que entraram 178 processos).

O número de novos processos que deram entrada mensalmente, em média, para cada um dos trimestre de 2011, foi o seguinte:

1.º trimestre: 15;

2.º trimestre: 22;



3.º trimestre: 23;

4.º trimestre: 24.

Verifica-se que, em 2011, nomeadamente a partir do 2.º trimestre, a entrada mensal de novos processos incrementou ligeiramente, sendo que, no último trimestre, se fixou nos 24.

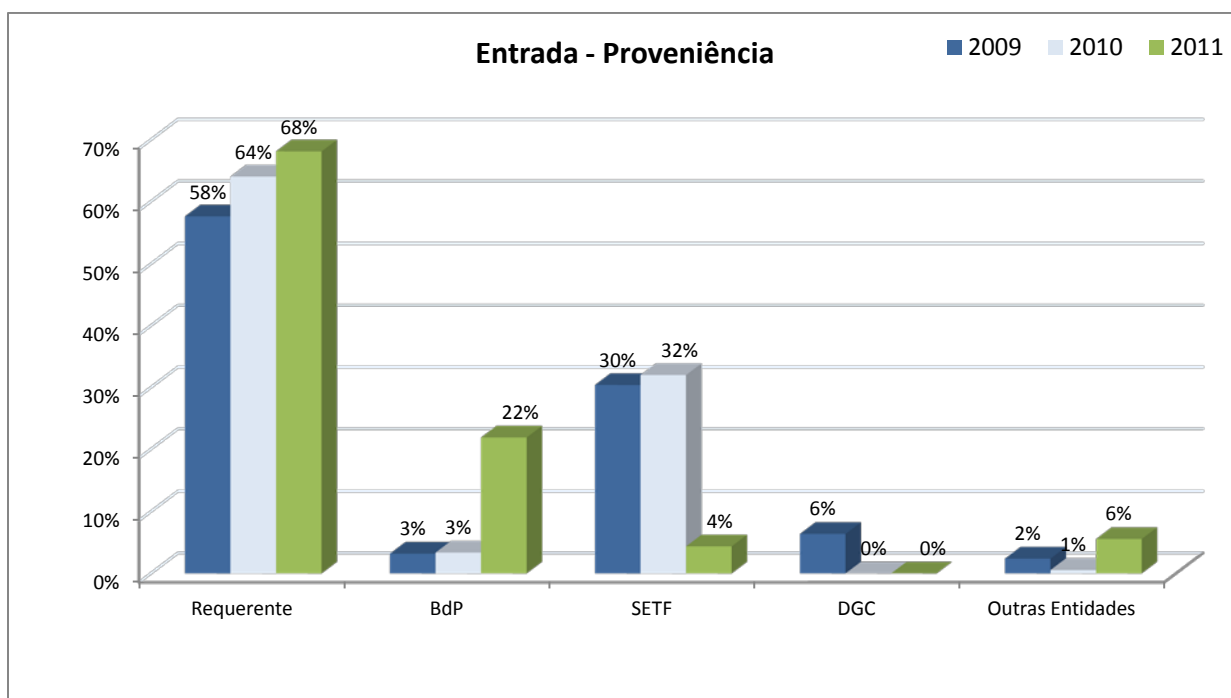


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS (2009-2011)

Quanto à proveniência de processos (Gráfico 2), verifica-se que, em 2011, 68% dos processos foram remetidos diretamente pelos requerentes, mantendo-se a tendência de crescimento, o que decorre, naturalmente, do maior conhecimento da existência desta entidade.

De sublinhar que, em 2011, o Banco de Portugal representou a segunda principal fonte de proveniência de processos (passando de 3% em 2010 para 22% em 2011).

Contrariamente a esta tendência, verifica-se uma redução significativa dos processos que entraram por via da Secretaria de Estado do Tesouro e das Finanças (SETF) que, de 32%, em 2010, passou para 4%, em 2011.



Na rubrica “Outras Entidades” estão incluídos os processos que foram remetidos pela FENACOOOP (8 processos em 2011), por um consultor de crédito (5 processos em 2011) e pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (1 processo em 2011).

Refira-se ainda que, em 96% dos processos abertos em 2011, o cliente bancário era uma pessoa singular ou um empresário em nome individual e, em 4% dos processos, era uma pessoa coletiva.

4.2.2.2 Cartas emitidas

O número de cartas enviadas por processo varia em função do seu grau de complexidade, do número de mediações aceites e do nível de entendimento entre as partes.

O gráfico que se segue (Gráfico 3) revela a evolução mensal das cartas emitidas pelo Mediador do Crédito.

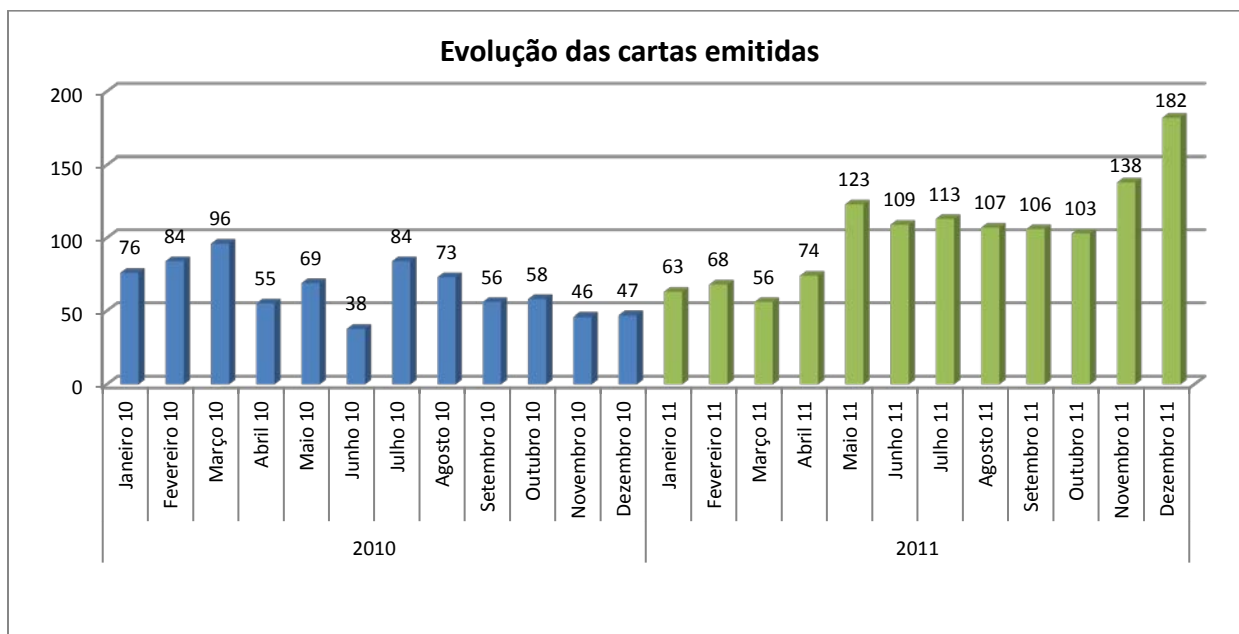


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO MENSAL DE CARTAS EMITIDAS PELO MEDIADOR DO CRÉDITO (2010-2011)

Em 2011 entraram, mensalmente, em média, 21 novos processos, enquanto a média mensal de cartas emitidas foi de 104, que compara com um número médio de 65 cartas emitidas, mensalmente, em 2010.



Desde o início de atividade do Mediador do Crédito, para um total de 554 processos, foram emitidas 2284 cartas, o que corresponde em média a 4,1 cartas por processo.

4.2.2.3 Estado dos processos

Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano	2009	2010	2011
Processos Pendentes em Análise	3	1	5
Processos Pendentes – elementos pedidos	15	7	29
Mediador do Crédito competente			
Processos Mediação em curso	24	13	55
Processos Mediação concluídos	16	26	38
Processos Esclarecimentos e Informações	6	16	20
Processos Arquivados	4	32	66
Mediador do Crédito não competente			
Processos Enviados para outras Instituições	26	42	19
Processos Arquivados	31	41	19
Total	125	178	251

Situação em 31-12-2011 dos processos abertos em	2009	2010	2011	Total
Processos Pendentes em Análise	0	0	5	5
Processos Pendentes – elementos pedidos	0	0	29	29
Mediador do Crédito competente				
Processos Mediação em curso	0	0	55	55
<i>N.º de Mediações</i>	0	0	86	86
Processos Mediação concluídos	47	40	38	125
<i>N.º de Mediações</i>	53	62	54	169
Processos Esclarecimentos e Informações	5	17	20	42
Processos Arquivados	10	37	66	113
Mediador do Crédito não competente				
Processos Enviados para outras Instituições	29	42	19	90
Processos Arquivados	34	42	19	95
Total	125	178	251	554

TABELA 4 – CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS 2009-2011



Relativamente à tabela anterior, importa destacar o seguinte:

A) Processos Pendentes em Análise

No final de dezembro de 2011, encontravam-se pendentes de apreciação/decisão 5 processos, rececionados nos últimos dias do ano.

B) Processos Pendentes – elementos pedidos

Nesta rubrica, incluem-se os processos que já foram objeto de análise preliminar pelo Mediador do Crédito e que aguardam o envio de informações complementares. Estas informações foram solicitadas aos requerentes por se considerarem necessárias à avaliação do assunto e à definição do processo como enquadrável ou não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito. Em 31-12-2011, 29 processos encontravam-se nesta situação.

C) Processos de Mediação

Em 2009 foram aceites 40 processos para mediação (que corresponde à soma das rubricas “Processos Mediação em curso” e “Processos Mediação concluídos”, no primeiro quadro respeitante ao ano de 2009). Em 2010, foram ainda aceites para mediação 7 processos que tinham entrado em 2009 (mas que no final deste ano se encontravam pendentes da análise de determinação da competência do Mediador do Crédito), totalizando 47 processos de mediação, que se encontram concluídos.

De igual modo, relativamente aos processos abertos em 2010, verifica-se que até ao final do ano tinham sido aceites 39 processos para mediação, sendo que, já em 2011, veio a ser aceite mais um processo, totalizando assim 40 processos de mediação, que se encontram concluídos.

Em 31-12-2011, encontravam-se em curso 55 processos de mediação (correspondentes a 86 mediações) e concluídos 125 processos de mediação (correspondentes a 169 mediações), estes com a seguinte repartição anual:

- 2009: 16 processos de mediação concluídos;
- 2010: 55 processos de mediação concluídos, dos quais 29 processos tinham sido abertos em 2009 e 26 em 2010;



- 2011: 54 processos de mediação concluídos, dos quais: 2 processos tinham sido abertos em 2009, 14 em 2010 e 38 entraram em 2011.

Deste modo, em 31-12-2011 encontravam-se em curso (não concluídos) 89 processos (o que compara com 21 processos, à data de 31-12-2010), dos quais 29 processos estavam a aguardar informações complementares, 55 processos eram relativos a Mediação e 5 processos encontravam-se em fase de análise de competências.

D) Processos relativos a Pedidos de informações / esclarecimentos

Os 42 pedidos de informações/esclarecimentos rececionados desde o início da atividade do Mediador do Crédito recaíram sobre questões diversas como a linha de crédito extraordinária destinada à proteção da habitação própria permanente em situação de desemprego (comummente designada por moratória no crédito habitação para desempregados), a consolidação de créditos e a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, entre outras.

E) Enquadrável nas competências do Mediador do Crédito – Arquivados

Inclui os processos considerados como enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito mas que foram arquivados porque a mediação estava condicionada à obtenção de informações complementares e estas informações, apesar de terem sido solicitadas ao requerente, não foram obtidas.

Foram enquadrados nesta rubrica 113 processos (10 rececionados em 2009, 37 em 2010, 66 em 2011).

Deste modo, em 2011, dos 179 processos classificados como “*Mediador do Crédito competente*”, 20 respeitam a pedidos de informações e esclarecimentos, 93 são relativos a processos de mediação e 66, conforme acima referido, respeitam a processos cuja matéria se enquadrava na competência do Mediador do Crédito, mas que não foi possível prosseguir, dado o requerente não ter enviado elementos que lhe tinham sido solicitados e eram necessários para aquele efeito.



F) Não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito – Enviados para outras entidades

Nesta rubrica, incluem-se os processos que, depois de serem objeto de análise preliminar, são remetidos pelo Mediador de Crédito para as entidades competentes (Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Instituto de Seguros de Portugal, entre outras).

Em 2011, foram reencaminhados para essas entidades 19 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito – 16 para o Banco de Portugal e/ou Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, 1 para o Instituto de Seguros de Portugal e 2 para a Associação Nacional de Direito ao Crédito – (vd. capítulo 4.2.4.1 – Processos enviados para outras entidades).

G) Não enquadrável nas competências do Mediador do Crédito – Arquivados

Inclui os 19 processos cujos assuntos não se enquadram nas competências do Mediador de Crédito, nem das entidades referidas no ponto anterior. Refira-se, a título de exemplo, alguns desses assuntos: pedidos de financiamento ao Mediador do Crédito, alteração de informação constante da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal e cancelamento de penhoras (vd. capítulo 4.2.4.2 – Processos arquivados).

Constata-se, assim, que, em 2011, verificou-se uma redução significativa (-55%) de processos que foram recebidos e para os quais o Mediador do Crédito não dispunha de competências para intervir.

4.2.3 PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Por norma, os processos classificados como enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito dizem respeito a dúvidas ou pedidos relacionados com determinado produto ou situação creditícia (obtenção de um novo crédito ou reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes).

Depois de classificados como enquadráveis nas competências desta entidade, os processos são ainda classificados em uma de duas categorias:



- Pedidos de informações/esclarecimentos;
- Processos de mediação.

Considerando o universo dos pedidos de informações/esclarecimentos rececionados e o número de processos de mediação, verifica-se que os primeiros correspondem a 18% da atividade processual desta entidade e os segundos a 82%.

4.2.3.1 Pedidos de informações/esclarecimentos

Em 2011, foram abertos 20 processos relativos a pedidos de informações/esclarecimentos, que incidiram, fundamentalmente, sobre os seguintes temas:

- Informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) do Banco de Portugal – Questões relacionadas, por exemplo, com a definição e implicações do crédito comunicado como renegociado (CRC);
- Exoneração do devedor – designadamente questões sobre desvinculação de mutuários no crédito à habitação, na sequência de divórcio;
- Linha de crédito extraordinária destinada à proteção da habitação própria permanente em situação de desemprego (comumente designada por moratória no crédito habitação para desempregados) – nomeadamente se ainda seria possível recorrer à mesma;
- Consolidação de créditos – questões relacionadas sobre a viabilidade de ser solicitada uma consolidação de créditos a determinada instituição de crédito para amortizar créditos noutras instituições.

4.2.3.2 Mediação

Quando a mediação é aceite, é enviada uma carta para o requerente informando-o deste facto e é enviada outra carta à instituição de crédito com a qual se vai iniciar a mediação, solicitando que esta analise e se pronuncie sobre o pedido formulado pelo requerente.

A título exemplificativo, passamos a referir algumas das situações que deram origem à aceitação da mediação pelo Mediador do Crédito:



- Tentativa frustrada do requerente em reestruturar os seus créditos;
- Recusa do empréstimo ao requerente ou concessão do empréstimo num montante inferior ao solicitado;
- Tentativa infrutífera de consolidação de créditos por parte do requerente;
- Exigência de garantia adicional por parte da instituição de crédito, garantia essa que o requerente não consegue obter ou com a qual não concorda.

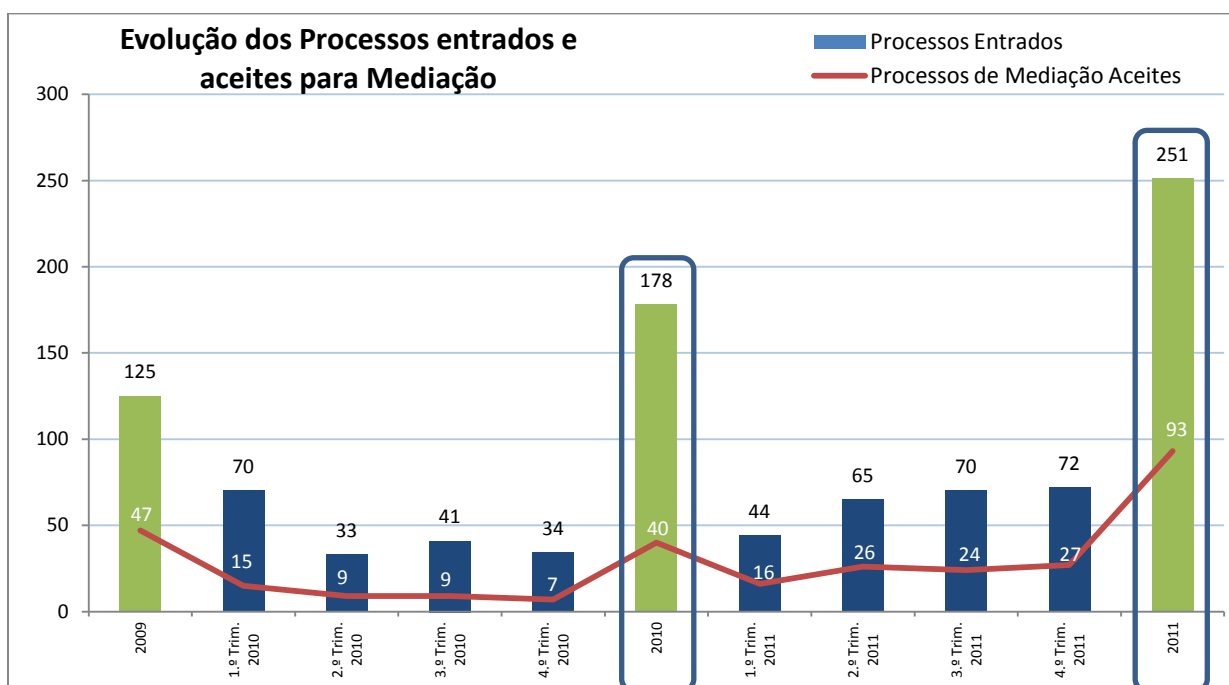


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DOS PROCESSOS ENTRADOS E ACEITES PARA MEDIAÇÃO(2010-2011)

Como já referido, em 2010 foram aceites para mediação 7 processos que haviam entrado em 2009 (mas que no final deste ano se encontravam pendentes da análise de determinação da competência do Mediador do Crédito). De igual modo, em 2011, foi aceite mais um desses processos, pelo que o número de mediações, em 2010, fixou-se em 40.

Em 2011, foram aceites 93 processos de mediação, representando um acréscimo de 132,5% face aos processos aceites para mediação entrados em 2010.

O aumento do número de processos de mediação decorre do progressivo aumento do conhecimento desta entidade e das suas atribuições e competências, bem como da maior dificuldade na renegociação das condições dos créditos.

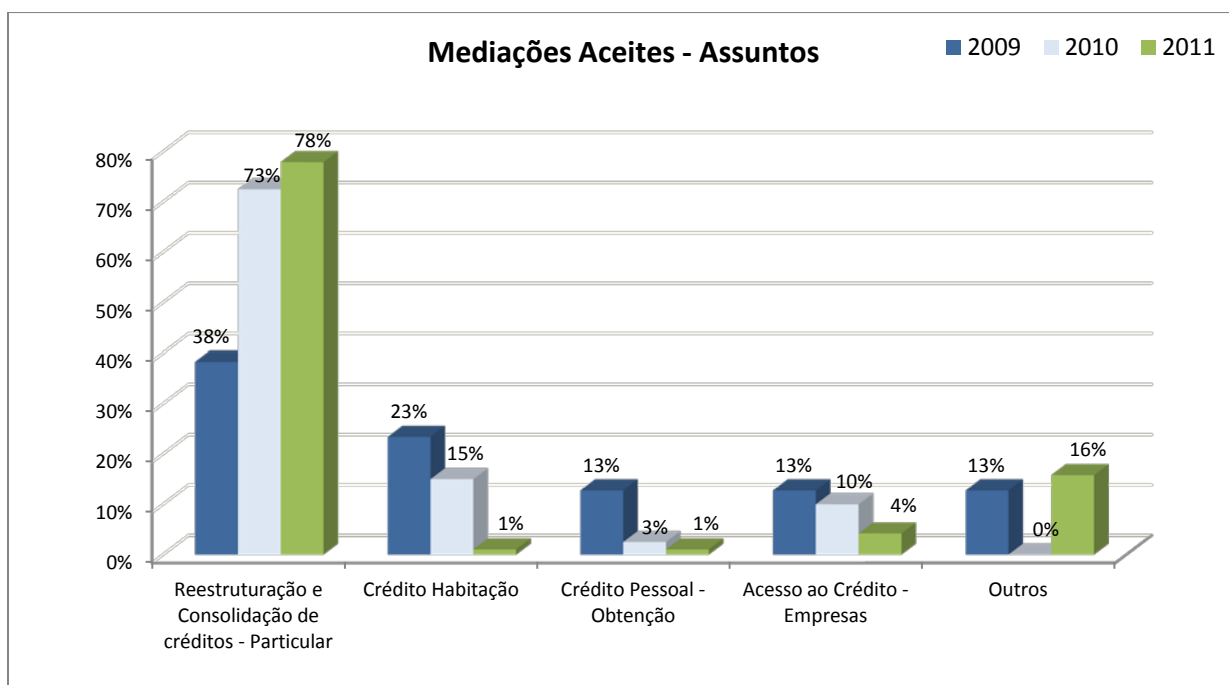


GRÁFICO 5 – MEDIAÇÕES ACEITES – ASSUNTOS

Em 2011, a existência de impasses na obtenção de um acordo de renegociação/reestruturação do crédito ou de consolidação de créditos na mesma instituição de crédito representaram 78% das exposições que motivaram a intervenção do Mediador do Crédito, contrastando largamente com os 38% que se verificaram em 2009.

Em 2011, apenas foi efetuada uma mediação relacionada com a obtenção de crédito à habitação e outra para obtenção de crédito pessoal. Em 2010, as mediações com estas temáticas ascenderam a 18%, assinalando-se que, na rubrica de crédito à habitação, em 2009 e 2010, estavam contempladas exposições relacionadas com a linha de crédito extraordinária destinada à proteção da habitação própria permanente em situação de desemprego.

O ano de 2011 seguiu a tendência de aumento dos casos de renegociação de crédito e de diminuição dos casos de obtenção de financiamento, que já se tinha verificado em 2010, situação a que não são alheios, por um lado, o adiamento dos investimentos na aquisição de habitação e, por outro, o aumento das dificuldades no cumprimento do serviço da dívida, determinando que o cliente bancário procure soluções para prevenir ou regularizar situações de incumprimento.



Esta última situação também causou impacto no número de mediações. Este número cresceu em relação ao número de processos de mediação porque, por norma, a reestruturação de créditos implica a negociação – e, portanto, a aceitação da mediação – com várias instituições de crédito. Assim, enquanto em 2009 houve uma coincidência quase total entre o número de processos de mediação e o número de mediações aceites, a partir de 2010 tal deixou de acontecer e o número de mediações excedeu o número de processos de mediação.

A rubrica “*Acesso ao crédito – empresas*” inclui quer os pedidos de mediação relacionados com a obtenção de novo crédito, quer aqueles relacionados com a reestruturação, renovação e consolidação de créditos preexistentes, desde que tenham sido apresentados por empresas.

Os “Outros” assuntos respeitam a 15 processos de mediação sobre diversas matérias tais como exoneração de devedor, alteração de regime de crédito à habitação, obtenção de informação relativamente a dívida contraída, cobrança de prestação e outras que se enquadravam nas atribuições conferidas ao Mediador do Crédito.

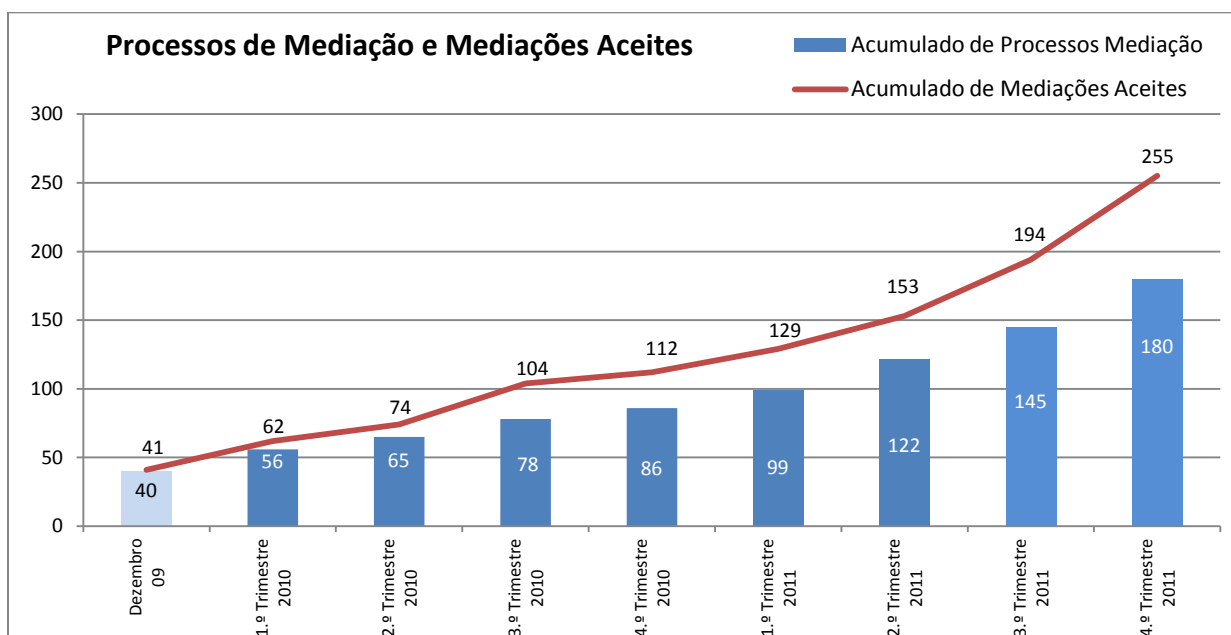


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL ENTRE O NÚMERO DE PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E O NÚMERO DE MEDIAÇÕES ACEITES

O Gráfico 6 mostra, em relação ao final de cada trimestre e em termos acumulados, a evolução registada entre o número de processos de mediação e o número de mediações aceites.

Desde o início de atividade do Mediador do Crédito, foram aceites 255 mediações, número que excede, em 75, o número de processos de mediação. Em 2011, manteve-se a tendência de 2010, existindo em média 1,5 mediações por cada processo de mediação, conforme se pode constatar na Tabela 5.

	N.º de mediações por processo de mediação
2009	1,1
2010	1,6
2011	1,5
Média	1,4

TABELA 5 – NÚMERO MÉDIO ANUAL DE MEDIAÇÕES POR PROCESSO DE MEDIAÇÃO

A título de exemplo, existe 1 processo de mediação com 10 mediações aceites e outro com 8.



Na Tabela 6 discriminam-se, por instituição, as mediações aceites em 2011, o montante de crédito concedido a clientes (em mil milhões de euros) e o rácio entre estes dois indicadores.

Instituição de Crédito	(1) Mediações 2011	(2) Crédito a clientes (mil milhões de €)	(3)=(1)/(2) Mediações por crédito a clientes
Barclays Bank	21	10,0	2,11
Banco Comercial Português	18	57,97	0,31
Cofidis	18	1,00	17,91
Banco BNP Paribas Personal Finance (Cetelem)	17	1,43	11,91
Banco Santander Totta	13	23,53	0,55
Caixa Geral de Depósitos	11	75,19	0,15
Banco Espírito Santo	9	42,24	0,21
Banco BPI	6	28,21	0,21
Banco Credibom	5	1,37	3,65
Banco Português de Negócios	4	4,58	0,87
Caixa Económica Montepio Geral	4	17,57	0,23
Banif – Banco Internacional do Funchal	2	11,07	0,18
GE Consumer Finance	2	0,56	3,58
Unicre	2	0,24	8,23
Outras instituições de crédito	8	11,04	0,72
	140	285,97	0,49

TABELA 6 – MEDIAÇÕES 2011, CRÉDITO A CLIENTES E RÁCIO ENTRE ESTES DOIS INDICADORES

Notas à Tabela 6:

(I) Crédito a Clientes – Dados de 2010. Fonte: Contas anuais em base individual das instituições de crédito. No caso das sucursais em Portugal, recolha de dados junto das instituições de crédito.

(II) Outras instituições de crédito: instituições de crédito com as quais apenas se verificou uma mediação (Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Crediagora – Instituição Financeira de Crédito, Oney – Instituição Financeira de Crédito, Banco Primus, Banque PSA Finance, RCI Banque, Unión de Créditos Inmobiliários, NCG Banco, SPGM – Sociedade de Investimento e Sofinloc; SPGM: Crédito a Clientes da Agrogarante, Norgarante, Lisgarante e Garval).

(III) Caixa Geral de Depósitos: Soma das mediações e do crédito a clientes da Caixa Geral de Depósitos com a Caixa *Leasing* e *Factoring*.

(IV) Banco Comercial Português: Soma das mediações e do crédito a clientes do Banco Comercial Português e do Banco de Investimento Imobiliário.

(V) Caixa Económica Montepio Geral: Soma das mediações e do crédito da Caixa Económica Montepio Geral e do Finibanco.

(VI) Banco Português de Negócios: Soma das mediações e do crédito a clientes do Banco Português de Negócios e do BPN Crédito.

(VII) Banif – Banco Internacional do Funchal: Soma das mediações e do crédito a clientes do Banif – Banco Internacional do Funchal e do Banco Mais.

As instituições de crédito que apresentam o maior rácio entre as mediações e o crédito concedido a clientes são a Cofidis e o Banco BNP Paribas Personal Finance (Tabela 6).



A sucursal do Barclays Bank foi a instituição de crédito sobre a qual foram rececionados, em 2011, mais pedidos de intervenção do Mediador de Crédito, mas, se considerarmos o volume de crédito concedido a clientes, o rácio obtido é de 2,11.

No Gráfico 7, apresenta-se a dispersão entre o número de mediações aceites em 2011 e o rácio entre o número de mediações e o crédito concedido a clientes (em mil milhões de euros), bem como a respetiva mediana, não incluindo as IFIC.

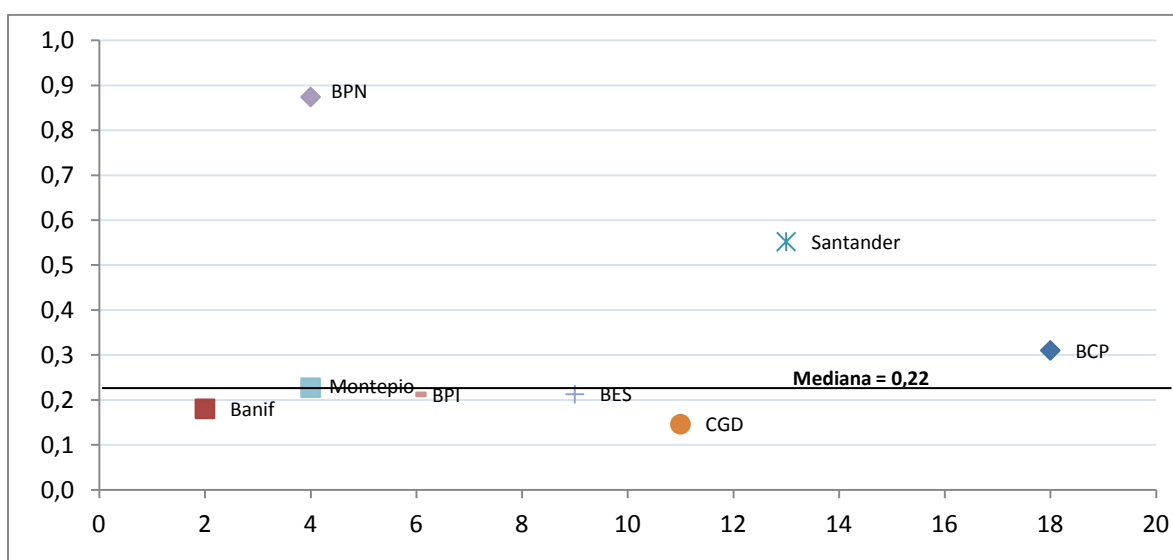


GRÁFICO 7 – DISPERSÃO ENTRE O NÚMERO DE MEDIAÇÕES E O RÁCIO ENTRE O NÚMERO DE MEDIAÇÕES EM 2011 E O CRÉDITO CONCEDIDO A CLIENTES (EM MIL MILHÕES DE EUROS) NÃO INCLUINDO AS IFIC.

Verifica-se que, em 2011, as instituições de crédito acima da mediana do rácio entre o número de mediações em 2011 e o crédito concedido a clientes são o Banco Português de Negócios, o Banco Santander Totta e o Banco Comercial Português.



No gráfico seguinte, é calculado o mesmo indicador mas para as IFIC.

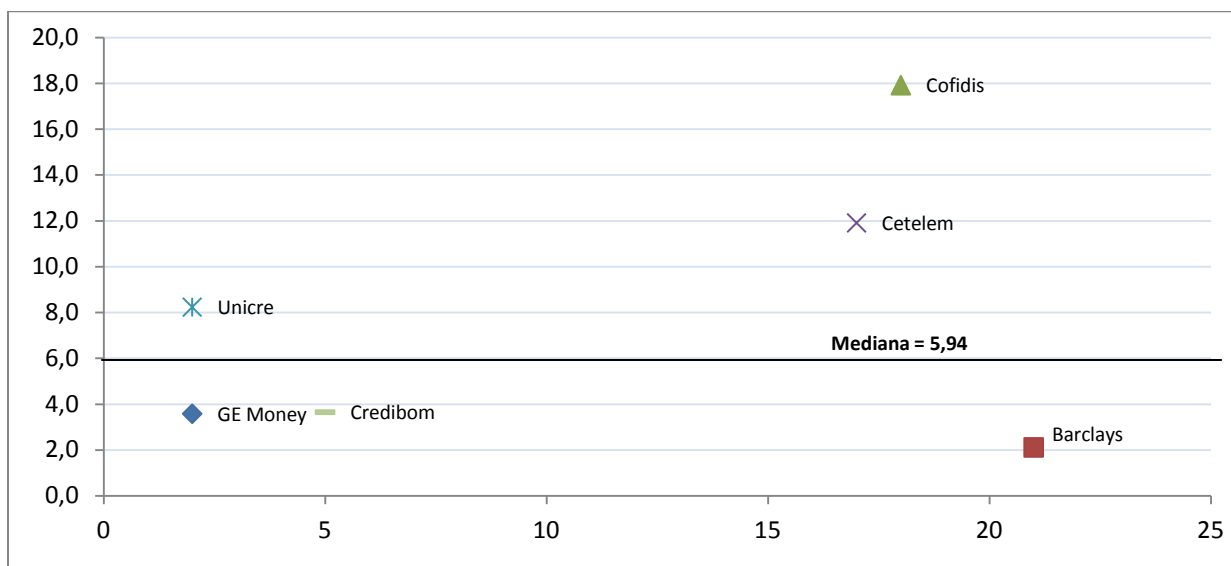


GRÁFICO 8 – DISPERSÃO ENTRE O NÚMERO DE MEDIAÇÕES E O RÁCIO ENTRE O NÚMERO DE MEDIAÇÕES E O CRÉDITO CONCEDIDO A CLIENTES (EM MIL MILHÕES DE EUROS) NAS IFIC.

Considerou-se a sucursal do Barclays Bank neste quadro, uma vez que a maior parte dos pedidos de mediação aceites e referentes a esta instituição incidiam na renegociação de crédito associado a cartões de crédito.

A Cofidis, o Banco BNP Paribas Personal Finance (que opera sob a marca Cetelem) e a Unicre são as instituições cujo rácio mencionado se posiciona acima da mediana.

Salienta-se que, para a elaboração destes dois últimos gráficos, apenas foram consideradas as instituições de crédito cujo número de mediações aceites, em 2011, foi superior a 1.

Das 255 mediações iniciadas – correspondentes a 180 processos de mediação –, 66% foram integralmente concluídas até ao final de 2011. Os restantes 34% correspondem a mediações que, em 31-12-2011, ainda se encontravam a decorrer e, portanto, ou se encontravam em apreciação pelo Mediador do Crédito ou estavam a aguardar resposta do requerente ou da instituição de crédito.

O Gráfico 9 apresenta, por instituição, as mediações aceites e as mediações concluídas desde o início de atividade do Mediador do Crédito.

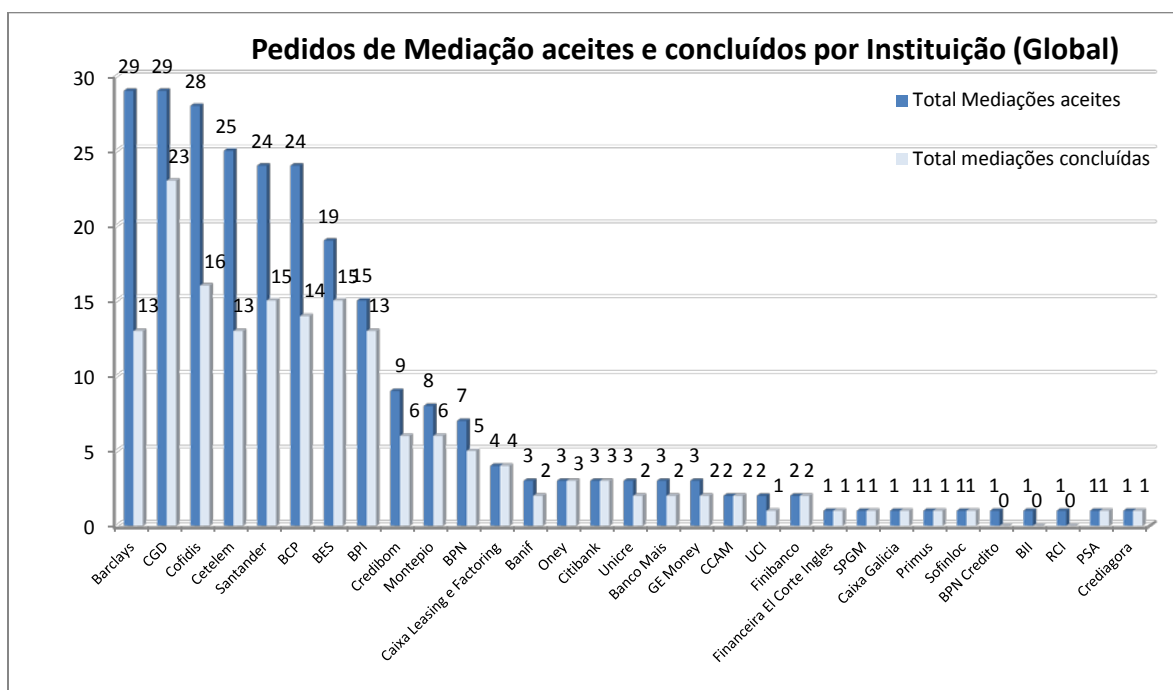


GRÁFICO 9 – MEDIAÇÕES ACEITES E CONCLUÍDAS POR INSTITUIÇÃO (GLOBAL)

O gráfico seguinte retrata o grau de sucesso das mediações realizadas pelo Mediador do Crédito considerando a sua atividade no conjunto dos anos de 2009 a 2011.

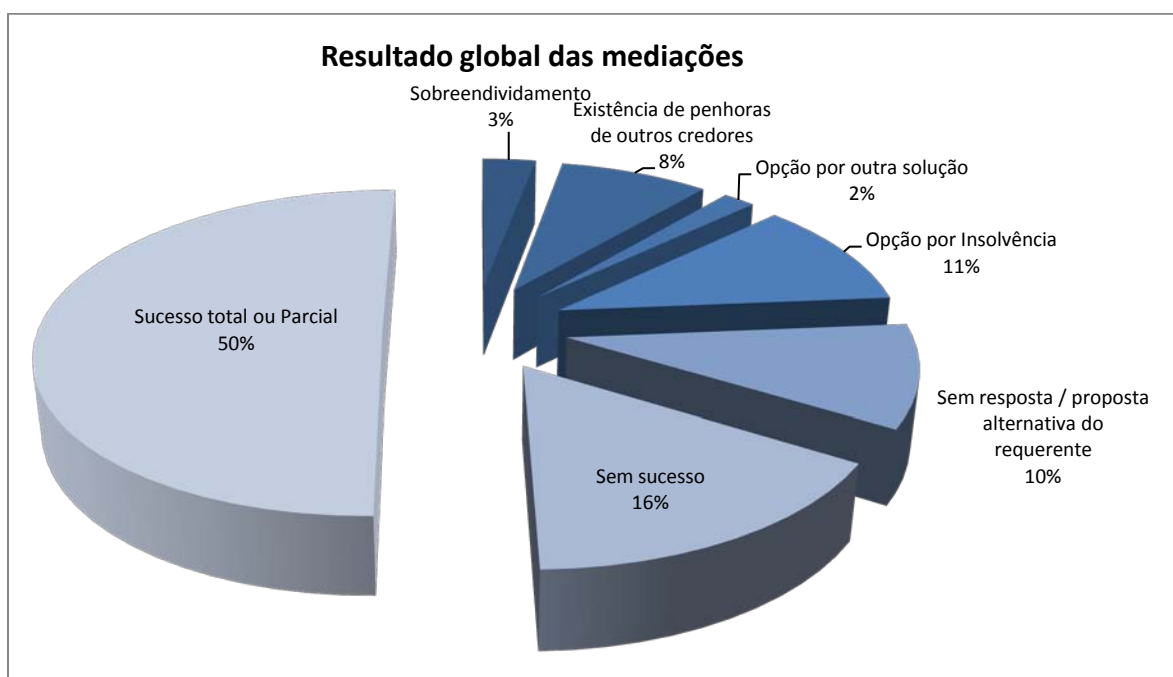


GRÁFICO 10 – GRAU DE SUCESSO DAS MEDIAÇÕES DESDE O INÍCIO DE ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO



O grau de sucesso das mediações – considerando o conjunto dos anos de 2009 a 2011 – fixou-se em 50%, registando-se, assim, uma redução em relação aos anos de 2010 e 2009 (respetivamente 54% e 75%).

Para a análise da redução da taxa de sucesso, é necessário tomar em consideração algumas circunstâncias que, na maioria das vezes, não estão relacionadas com a impossibilidade de produção de um acordo entre cliente bancário e instituição de crédito, mas com outras razões, nomeadamente:

- Após a receção de uma resposta da instituição de crédito – com eventual envio de uma proposta –, o requerente não torna a entrar em contacto com o Mediador do Crédito, quer para comentar o teor da proposta elaborada pela instituição de crédito, quer para enviar uma contraproposta. Aliás, em alguns casos de reestruturação de créditos, após a instituição de crédito ter revisto a sua decisão e ter elaborado uma proposta que se enquadrava na pretensão do requerente e se ajustava à sua disponibilidade financeira, este não comunicou ao Mediador do Crédito a aceitação ou rejeição da proposta. Estes casos representam 10% das mediações aceites.
- 11% das mediações são encerradas porque o requerente resolveu apresentar-se à insolvência e informou o Mediador do Crédito desta tomada de decisão. Num dos processos que acabou por se enquadrar nesta situação existiam 7 mediações aceites, pelo que o seu impacto na redução da taxa de sucesso foi significativo.
- O requerente desistiu da mediação em virtude de ter conseguido obter financiamento junto de outra instituição de crédito (2%).
- Em 3% dos casos, ainda que a instituição de crédito tenha elaborado uma proposta alternativa com prestação inferior àquela que tinha anteriormente, a mesma não pôde ser aceite pelo requerente, em virtude de este revelar insuficiência de rendimentos (sobreendividamento).
- Em algumas situações, a mediação é dada como encerrada após se ter tomado conhecimento da existência de penhoras de outros credores a incidir sobre os bens dos requerentes (8% do total das mediações concluídas).

De salientar que, apenas em cerca de 16% dos casos, a instituição não revê a decisão tomada e não é possível obter um acordo com o requerente.



4.2.4 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Desde o início da atividade do Mediador do Crédito foram rececionadas 185 exposições (33% do total de processos) que, após análise, foram consideradas como não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

Os processos para os quais o Mediador do Crédito não dispõe de competências são suscetíveis de serem agrupados da seguinte forma:

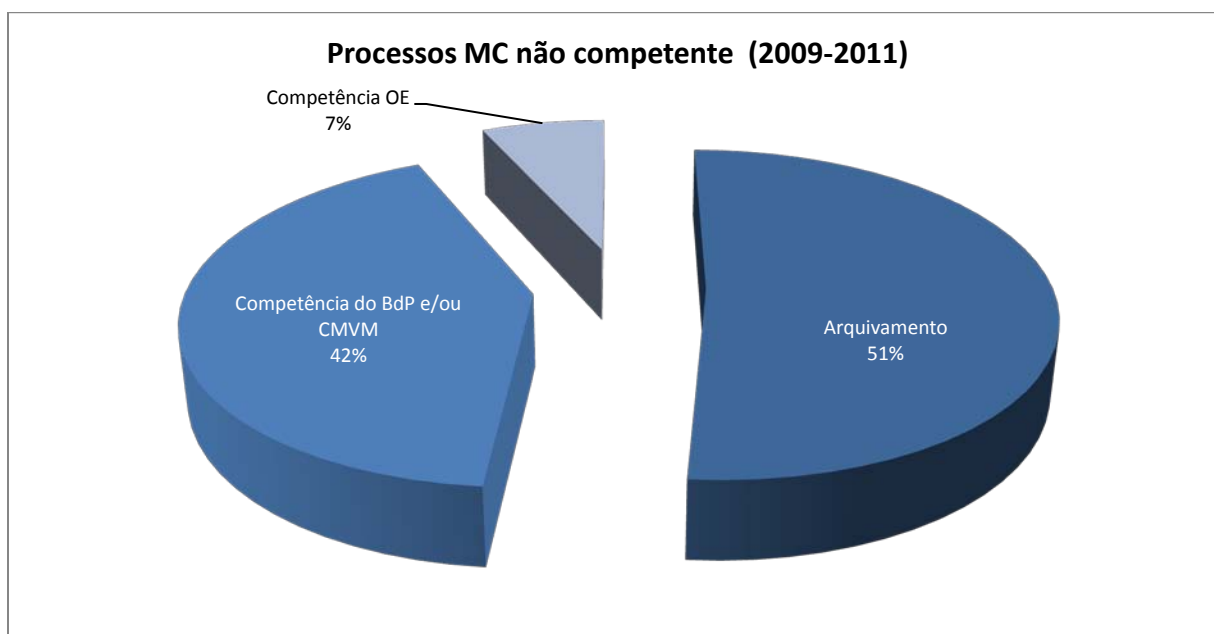


GRÁFICO 11 – PROCESSOS QUE NÃO SE ENQUADRAM NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO (DESDE O INÍCIO DE ATIVIDADE)

Os processos que são considerados da competência de outras entidades são diretamente reencaminhados para estas. Ao requerente é dado conhecimento deste reencaminhamento, assim como do arquivamento do processo pelo Mediador do Crédito.

4.2.4.1 Processos enviados para outras entidades

Como se pode verificar no Gráfico 11, 42% dos processos que não se enquadraram nas



competências do Mediador do Crédito foram considerados da competência do Banco de Portugal – mais especificamente do Departamento de Supervisão Comportamental – e/ou da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e referiam-se a matérias como:

- Devolução de comissões cobradas;
- Resgate de aplicações;
- Cálculo da taxa de juro;
- Contratos de permuta de taxa de juro;
- Reclamações relacionadas com fundos de investimento mobiliário.

4.2.4.2 Processos arquivados

Desde o início de atividade do Mediador do Crédito foram arquivados 95 processos, 34 dos quais deram entrada em 2009, 42 em 2010 e 19 em 2011.

Procedeu-se ao arquivamento destes processos porque se verificou que a exposição do requerente ou o seu pedido de intervenção do Mediador do Crédito não eram passíveis de enquadramento nas competências desta entidade, nem de outras entidades reguladoras.

A decisão de arquivamento e a sua justificação são sempre transmitidas ao requerente.

A rubrica “*Arquivamento*” do Gráfico 11 merece, dada a sua ordem de grandeza, uma referência expressa. Nesta rubrica, foram incluídos os processos que recaíram sobre os seguintes assuntos:

- Reclamação sobre alegada aplicação indevida do IMT (imposto municipal sobre as transmissões onerosas de imóveis);
- Pedido de indemnização a instituição de crédito;
- Pedido de cancelamento de créditos a um familiar;
- Pedido de bonificação de taxa de juro;
- Levantamento de penhoras;



- Pedido de financiamento ao Mediador do Crédito;
- Apelo à suspensão de sentença judicial;
- Pedido de iniciativas para promover o consumo privado;
- Alteração da informação constante da Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) do Banco de Portugal.

Nos processos que envolvem a CRC não só é comunicado ao requerente, através de carta, que o Mediador do Crédito carece das competências necessárias para intervir, como é ainda explicado o modo de funcionamento da CRC, bem como são indicados os princípios que a regulam e a forma de requerer a informação nela constante. Juntamente com a carta é também remetido ao requerente o *Caderno do Banco de Portugal n.º 5* subordinado ao tema *Central de Responsabilidades de Crédito*.



4.2.5 CONSIDERAÇÕES SOBRE ALGUNS PROCESSOS

Atendendo à natureza da atividade do Mediador do Crédito, considera-se relevante a apresentação sucinta de alguns dos processos rececionados por esta entidade.

A) Crédito colateralizado por aplicação financeira

Um dos processos abertos pelo Mediador do Crédito respeitava a um impasse sobre a regularização de uma dívida que incluía encargos de mora. Estes encargos resultaram do não pagamento de prestações nas respetivas datas de vencimento, ainda que o crédito beneficiasse do penhor duma aplicação financeira. O requerente alegava que, na data de contratação, desconhecia que a aplicação financeira não poderia ser mobilizada antecipadamente e só veio a saber desta condição quando necessitou de utilizar os fundos da aplicação para pagar as prestações. Tendo em consideração que a aplicação financeira respeitava a um fundo de investimento sujeito a supervisão pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), foi-lhe remetida a correspondente parte do processo.

Após a intervenção e decisão da CMVM, a favor do reclamante, foi possível proceder à devolução dos encargos de mora, resultando na amortização integral da dívida.

Este caso revelou a importância da complementaridade das atribuições e competências entre o Mediador do Crédito e a CMVM, que se traduziu no sucesso total de uma mediação.

B) Efeitos da penhora sobre o vencimento

Num dos processos que deu entrada nesta entidade, pela leitura da exposição do requerente, constatou-se que o mesmo considerava que estava a amortizar uma dívida, uma vez que o seu vencimento tinha sido objeto de penhora.

Neste caso, o Mediador do Crédito informou o requerente de que uma penhora sobre o vencimento é uma cobrança coerciva e tal não implica que a dívida esteja a ser amortizada. Por norma, os recebimentos obtidos pelas instituições de crédito (quer sejam ou não por intermédio de desconto no vencimento) são imputados, em primeiro lugar, ao pagamento de juros e só depois ao pagamento do capital, pelo que um pagamento mensal inferior ao valor dos juros mensais devidos determina o aumento do valor em dívida.



C) Penhoras a favor de terceiros posteriores ao registo de hipoteca de um imóvel

Por motivos de doença, o mutuário viu os seus rendimentos diminuírem significativamente. Tentou chegar a acordo com a instituição de crédito para reestruturar a dívida. A instituição de crédito recusou e fundamentou a sua decisão da seguinte forma: para formalizar o acordo seria necessário constituir e registar uma nova hipoteca sobre o imóvel (e cancelar a hipoteca já existente). Contudo, encontravam-se já registadas a favor de outros credores quatro penhoras sobre o imóvel e, atendendo ao princípio da prioridade do registo, o cancelamento da hipoteca faria com que a instituição de crédito perdesse a sua vantagem (em termos de garantia), pois as penhoras passariam a estar registadas antes do (novo) registo de hipoteca que a instituição de crédito teria de efetuar.

Comunicou-se, então, ao requerente que se este tivesse dificuldades em renegociar os créditos e chegar a acordo com os outros credores, o Mediador do Crédito poderia intervir, mas apenas se os referidos credores fossem instituições de crédito.

D) Consolidação de Créditos

São rececionados alguns pedidos de intervenção do Mediador do Crédito provenientes de requerentes que viram goradas as suas pretensões de obter um crédito consolidante que lhes permitisse agregar os vários créditos contraídos num só e, assim, reduzir os encargos mensais com as prestações.

A consolidação de créditos (ou o produto “*Crédito Consolidado*” que as instituições de crédito comercializam) tem normalmente associada uma garantia real, nomeadamente, a hipoteca de um bem (imóvel). A existência de um imóvel – que é dado em garantia – com um valor de mercado suficiente para abarcar todos os créditos é o fator que, na maior parte dos casos, possibilita a realização de um crédito consolidado. Apesar disso, a consolidação de créditos pode ser difícil de conseguir se os créditos tiverem sido concedidos por diversas instituições de crédito, pois, neste caso, quem efetua a consolidação aumenta a sua exposição ao risco, isto é, passa a agregar a totalidade do crédito, enquanto as restantes instituições de crédito deixam de estar expostas ao risco do crédito anteriormente concedido.

Em alguns dos processos abertos, os requerentes já tinham entrado em incumprimento por



falta de pagamento das prestações devidas. Quando este facto é comunicado à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, a consolidação de créditos fica dificultada. Nesta situação, a renegociação e a reestruturação de cada um dos créditos contraídos – com o objetivo de reduzir o montante das prestações (solicitando, por exemplo, o alargamento do prazo e/ou a redução da taxa de juro) – é mais exequível. Se a renegociação for aceite pelas instituições de crédito nas condições propostas pelos requerentes, o novo montante das prestações passará a ser inferior àquele que se encontrava em vigor e os créditos deixarão de estar em incumprimento.

E) Reestruturação de Créditos

Num pedido de intervenção do Mediador do Crédito, os requerentes pretendiam reestruturar os créditos contraídos junto de oito instituições de crédito distintas, mas estas, apesar de terem sido interpeladas, nunca responderam aos pedidos dos requerentes.

O Mediador do Crédito interveio e sete das oito mediações aceites traduziram-se na apresentação de propostas de prestações mensais que se aproximavam das pretensões dos requerentes e, em seis daquelas, tinham já sido formalizadas as novas condições contratuais. Apenas uma das instituições de crédito não aceitou reestruturar em virtude de o crédito em causa já ter sido alvo de uma reestruturação anterior. Assim, através da agregação dos créditos contraídos, em cada instituição, da concessão de um período de carência de capital e do alargamento do prazo de reembolso, conseguiu-se que o valor global das prestações mensais dos requerentes diminuísse cerca de 29%.

F) Exoneração de devedor

O Mediador do Crédito tem recebido alguns pedidos nos quais os requerentes relatam que, na sequência de um divórcio em que o imóvel (adquirido, com o recurso a crédito, na constância do casamento) foi adjudicado ao ex-cônjuge, foram contactados pela instituição de crédito que concedeu o referido crédito em virtude de o ex-cônjuge ter deixado de pagar as prestações e foram confrontados com a exigência de pagamento da quantia em dívida, facto que os deixou surpreendidos.

Nestes casos, o Mediador do Crédito explica ao requerente que, quando dois devedores



contraem um crédito para a aquisição de determinado bem e, posteriormente, esse bem é adjudicado (por exemplo, numa partilha de bens na sequência de um divórcio) a apenas um dos devedores – que assume o pagamento da dívida –, o credor tem de ratificar, através de uma declaração expressa, esse acordo, sob pena de o devedor a quem não foi adjudicado o bem continuar responsável pelo pagamento da dívida. A transmissão de uma dívida só exonera o antigo devedor havendo declaração expressa do credor; caso contrário, o antigo devedor responde solidariamente com o novo obrigado (artigo 595º, nº 2 do Código Civil). Assim, sem essa declaração expressa, o credor pode exigir o cumprimento da obrigação ao novo obrigado ou ao anterior devedor.

G) Falta de pagamento de prestações após decisão favorável do banco

Alguns pedidos de intervenção do Mediador do Crédito vêm evidenciar a necessidade de alguma cautela por parte dos requerentes, como as que resultam das situações que a seguir se descrevem.

O requerente dirigiu-se a um banco a fim de solicitar a concessão de um empréstimo, com condições mais favoráveis, para liquidar o crédito por si contraído junto de outro banco. O banco comunicou-lhe que tinha decidido aprovar o empréstimo. A partir desse momento – e sem ter formalizado o novo empréstimo –, o requerente deixou de pagar as prestações ao banco junto do qual tinha contraído o crédito que pretendia liquidar. Este incumprimento determinou a comunicação de informação negativa a seu respeito à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, o que acabou por gorar a sua possibilidade de acesso ao crédito e levou o requerente a contactar o Mediador do Crédito.

Situação semelhante tem-se verificado quando o requerente solicita junto do seu banco a reestruturação do crédito e, quando esta é aceite – mas antes de formalizar a alteração das condições contratuais – deixa de pagar as prestações. Nesta situação, o banco volta atrás com a sua decisão, o que origina o envio do pedido de mediação a esta entidade.

H) Recusa de Seguro

O acesso ao crédito, nomeadamente ao crédito à habitação, está muito dependente da contratação de um seguro. Quando esta contratação não se concretiza, é por vezes impossível



aos proponentes terem acesso ao crédito.

Apesar de se tratar de uma questão de acesso ao crédito, esta situação não é enquadrável nas competências do Mediador do Crédito. Aqui, a questão fulcral reside na contratação do seguro e as competências atribuídas a esta entidade não lhe permitem intervir junto das entidades seguradoras.

4.3 REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Com o objetivo de interiorizar as várias dinâmicas do sector financeiro, de agilizar os procedimentos e de melhorar o relacionamento, foram promovidas reuniões com instituições de crédito. Além disso, marcou-se presença na 1ª Reunião do Fórum para a Supervisão Comportamental.



CAPÍTULO 5

Outros Destaques



5 OUTROS DESTAQUES

5.1 Site www.mediadordocredito.pt

A partir de 18 de março de 2010 ficou disponível na internet o *site* do Mediador do Crédito em www.mediadordocredito.pt. E, a partir de julho de 2010, qualquer pesquisa pela expressão “Mediador do Crédito” efetuada no *Google* mostra este *site* na primeira posição.



FIGURA 2 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO SITE DO MEDIADOR DO CRÉDITO

A navegação no *site* efetua-se através de separadores, dos quais se destacam os seguintes:

- **Legislação:** é possível consultar e/ou efetuar o *download* do decreto-lei n.º 144/2009, de 17 de junho, que introduziu no ordenamento jurídico português a figura do Mediador do Crédito, assim como da resolução nº 5/2012, do Conselho de Ministros, que nomeou Maria Clara Domingues Machado como Mediador do Crédito;
- **Competências:** poderão ser consultadas as competências atribuídas ao Mediador do Crédito nos termos do decreto-lei n.º 144/2009, de 17 de junho;
- **Pedidos de mediação:** permite aos interessados aceder a alguma informação sobre este tema, nomeadamente, quem, como e em que momento se pode solicitar a mediação e



ainda sobre que assuntos pode recair a mediação. Neste separador também se descreve como se processa a mediação e pode ser efetuado o *download* do Guia Prático – Mediador do Crédito (vd. Capítulo 5.5 – Guia Prático – Mediador do Crédito);

- **Outros pedidos:** é possível encontrar informação relativa aos pedidos de informações/esclarecimentos que podem ser efetuados ao Mediador do Crédito;
- **Publicações:** é possível consultar e efetuar o *download* dos relatórios anuais de atividade do Mediador do Crédito;
- **Literacia:** permite ao interessado consultar e efetuar o *download* do documento com informação sobre produtos, institutos e conceitos relacionados com o crédito (vd. capítulo 4.1 – LITERACIA EM MATÉRIA DE CRÉDITO, na pág. 16).
- **Respostas a perguntas frequentes (FAQs):** é composto por um conjunto de respostas a perguntas frequentes através das quais se tenta esclarecer os interessados acerca das competências atribuídas ao Mediador do Crédito e acerca dos elementos necessários à apresentação do pedido de mediação.

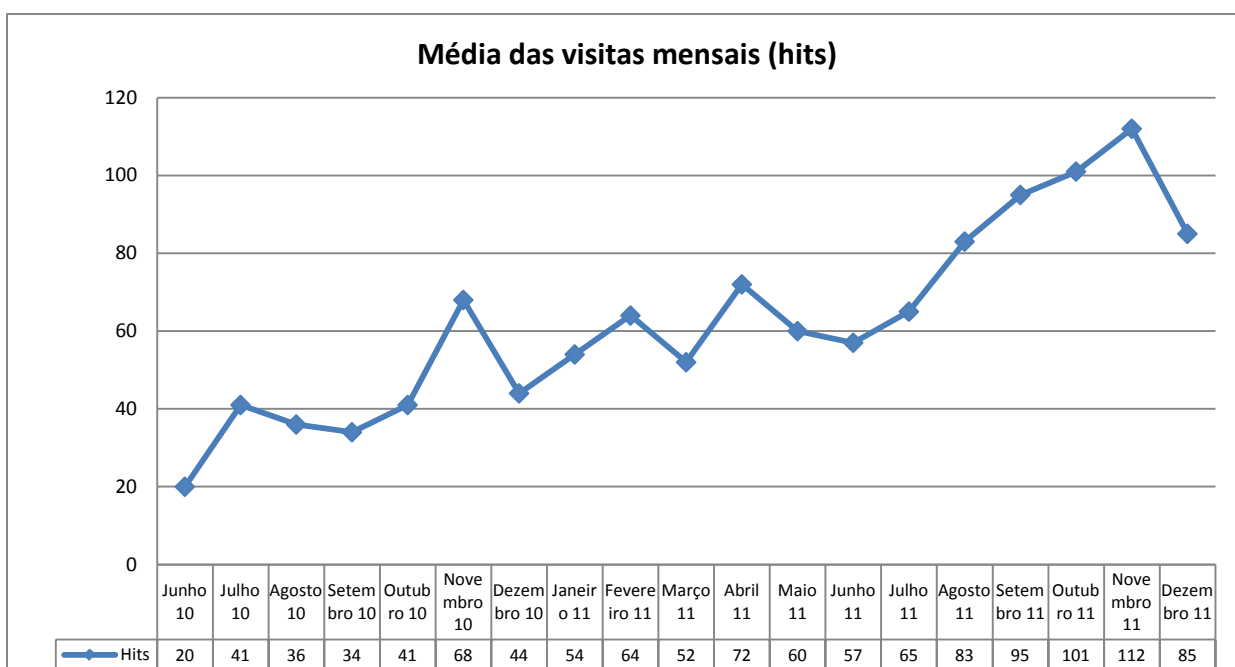


GRÁFICO 12 – MÉDIA DAS VISITAS MENSAIS NO SITE DO MEDIADOR DO CRÉDITO



Desde agosto de 2011 que o *site* tem tido uma média de visitas superior a 80 (em termos de *hits*).

Relativamente às áreas temáticas, verificou-se maior interesse na visualização do conteúdo dos separadores denominados “*Pedidos de mediação*” e das “*Competências*”.

5.2 Folheto Mediador do Crédito

Com vista a promover a divulgação da entidade e atividade do Mediador do Crédito, foi articulada, com o Banco de Portugal, a disponibilização de um folheto aos clientes bancários que se dirijam às instalações deste Banco (normalmente para obtenção de informações da Central de Responsabilidades de Crédito).

Os folhetos contêm informação sumária sobre quem, como e o que é necessário para requerer a mediação, bem como os contactos do Mediador do Crédito.

Foi efetuada uma tiragem de 2000 exemplares, tendo a sua distribuição sido iniciada em finais de 2011.

A par da distribuição deste folheto, no âmbito do entendimento estabelecido com o Banco de Portugal, têm sido encaminhadas, para o Mediador do Crédito, as exposições que os clientes bancários remetem a partir do portal do cliente bancário e/ou são endereçadas para a Central de Responsabilidades de Crédito, e que contemplam matérias que se enquadram nas competências desta entidade.

5.3 Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito

Tendo em consideração que o mediador do crédito apenas pode intervir, junto das instituições de crédito, quando estas não emitiram uma resposta ou emitiram uma decisão que não satisfaça as pretensões do cliente bancário, é necessário que os requerentes remetam



elementos que documentem a(s) prévia(s) tentativa(s) efetuada(s).

Uma vez que se verificou que, após contacto do Mediador do Crédito, junto do requerente, a solicitar aqueles elementos, não se obtinha resposta posterior, elaborou-se, em maio de 2011, uma proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito, sendo esta proposta de minuta um mero exemplo de prévia tentativa de contacto e/ou negociação do cliente bancário com as suas instituições credoras.

Caso o cliente bancário ainda não tenha procedido à referida tentativa, poderá guiar-se pela proposta de minuta de carta para o fazer.

5.4 Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito

No decurso de 2011 verificou-se, com alguma frequência, que os potenciais requerentes questionavam sobre a forma através do qual poderiam solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, bem como o conteúdo que deveria ser incluído no respetivo pedido.

Ainda que não seja necessário um modelo formal para o pedido de intervenção/mediação, elaborou-se, em junho de 2011, uma minuta de carta para os potenciais requerentes solicitarem a mediação/intervenção do Mediador do Crédito.

Com esta minuta, pretende-se ainda esclarecer que situações podem ser enquadradas num pedido de intervenção/mediação, dado que este modelo de preenchimento elenca um conjunto dessas situações, para seleção pelos potenciais requerentes.

A maioria das vezes, os pedidos de mediação dos requerentes não são acompanhados por elementos que documentem as tentativas efetuadas – recorde-se que o Mediador do Crédito apenas pode intervir/mediar após prévia tentativa gorada de negociação pelo requerente – o que determina um envio de uma carta a solicitar os referidos elementos. Pretende-se, assim, com esta minuta, uma mais rápida aceitação da mediação, após o primeiro contacto do requerente.



5.5 Guia Prático – Mediador do Crédito

No sentido de promover a divulgação do Mediador do Crédito e esclarecer os interessados sobre a atividade processual desta entidade (mediação e pedidos de informação/esclarecimento), foi concluído, em outubro de 2010, o Guia Prático – Mediador do Crédito. Nele são prestadas algumas informações, designadamente, quem, como e em que momento pode solicitar a mediação, descreve-se a forma como decorre a mediação e responde-se a perguntas frequentes (FAQs).

Este Guia Prático encontra-se disponível para *download* no *site* do Mediador do Crédito, sendo esporadicamente impressos alguns exemplares para serem distribuídos. A partir de dezembro de 2010 todos os novos requerentes passaram a receber exemplares do Guia Prático, independentemente do facto de os seus processos serem ou não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

Em fevereiro de 2011, procedeu-se à atualização do Guia Prático, por forma a adaptar a resposta à pergunta frequente que englobava o tema da moratória.

Em maio de 2011, efetuou-se nova alteração do Guia Prático, por forma a incluir a proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito.

Em junho de 2011, incluiu-se no Guia Prático a proposta de minuta de carta para requerer a intervenção/mediação do Mediador do Crédito

5.6 Portal do Cidadão e Portal da Empresa

O Portal do Cidadão e o Portal da Empresa são canais de acesso privilegiado aos serviços prestados pela Administração Pública, pretendem facilitar o relacionamento dos cidadãos com o Estado Português e são geridos pela AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP. A partir do Portal do Cidadão e do Portal da Empresa é também possível aceder a alguns dos serviços *online*, assim como a informações e conteúdos diversos.

Em 22 de maio de 2010, foi concluído o processo de adesão ao Portal do Cidadão e ao Portal da Empresa. Deste modo, os potenciais interessados, poderão consultar informações sobre o



Mediador do Crédito, bem como a informação a obter para efetuarem um pedido de mediação.

Assim, neste momento, os interessados podem consultar algumas informações relevantes, como, por exemplo, quem, como e em que momento se pode solicitar a mediação.

O serviço de **mediação do crédito** encontra-se disponível em:

Portal do Cidadão: http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/MDC/pt/SER_mediacao+do+credito.htm

Portal da Empresa: <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/entidades/servico.htm?guid={46743FF4-3564-4586-8941-77BFD4E4FA8E}>

Posteriormente, foi também criada uma ficha de serviço para que os interessados pudessem solicitar ao Mediador do Crédito **informações e esclarecimentos em matéria de crédito**. Esta encontra-se disponível em:

Portal do Cidadão:

http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/MDC/pt/SER_credito+++esclarecimento+e+informacao.htm

Portal da Empresa: <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/entidades/servico.htm?guid={E6D8F388-D50B-46CC-AE6B-53204ECCE4AC}>.

Em dezembro de 2010, iniciou-se o processo de revisão de conteúdos do Mediador do Crédito no Portal de Cidadão e Portal da Empresa, tendo ainda sido ministrada formação pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA), relativa a edição de conteúdos nos referidos Portais.

Em 2011, os conteúdos foram alterados, no sentido de ser obtida uma maior uniformização com conteúdos de outros serviços disponíveis nos referidos portais.

5.7 Artigo na revista Inforbanca sobre o Mediador do Crédito

Na edição n.º 88 da Inforbanca foi publicado, em abril de 2011, um artigo dedicado ao Mediador do Crédito. Neste artigo, encontram-se elencadas as principais competências do Mediador do Crédito, destacando-se a mediação e a promoção da literacia financeira em



matéria de crédito. No mencionado artigo de imprensa esclarece-se igualmente quem e de que forma poderá solicitar a intervenção do Mediador do Crédito. É ainda clarificada a diferença entre o Mediador do Crédito e os chamados mediadores “de” crédito.

5.8 Relatório de Atividades de 2010

Relativamente ao ano de 2010, o Relatório de Atividades foi concluído em março de 2011 e foi aprovado, por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado do Tesouro e das Finanças, em 11 de abril de 2011.



CAPÍTULO 6

Considerações Finais



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2011, foram abertos 251 processos (+41% face a 2010) relativamente aos quais se iniciaram 140 mediações correspondendo a um crescimento de 126% face a 2010. Cerca de 78% das mediações incidiram sobre a reestruturação e a consolidação de créditos e 96% dos requerentes foram pessoas singulares. Considerando todas as mediações concluídas, em apenas 16% dos casos as instituições de crédito não reviram a sua decisão.

O empenho e o esforço encetados na divulgação desta entidade, bem como os protocolos que foram estabelecidos para o encaminhamento para esta entidade de exposições que se enquadram nas competências atribuídas ao Mediador do Crédito, contribuíram para o aumento do número de processos abertos.

Como resulta do referido nos capítulos anteriores, a atividade do Mediador do Crédito já está a integrar-se nos hábitos dos consumidores de serviços financeiros. De assinalar que, nos primeiros dois meses de 2012, foram abertos 81 processos, número que compara com os 31 processos abertos no período homólogo de 2011.

Contudo, é de referir que a mediação é procurada, sobretudo, por particulares, nas suas relações de crédito com instituições de crédito.

A mediação nas operações de crédito em que intervêm empresas, seja na obtenção de novos créditos, seja na renegociação ou reestruturação de créditos já existentes, será uma área em que se espera que o Mediador do Crédito possa ter um papel mais ativo, em particular no caso de créditos a pequenas e médias empresas que apresentem condições de viabilidade.

O desenvolvimento das atividades de mediação pelo Mediador do Crédito articula-se com o objetivo do Governo de desenvolver recursos e mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, por forma a evitar o recurso aos tribunais.

No que respeita à literacia financeira, o Mediador do Crédito irá participar no Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), contribuindo especialmente para os aspetos referentes às operações de crédito.

Em matéria de conhecimento e cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis à concessão de crédito, o Mediador do Crédito irá iniciar um processo de compilação das normas existentes, por forma a que os agentes económicos a estas possam aceder de modo adequado. Esta compilação será oportunamente divulgada no *site* do Mediador do Crédito.



Relativamente ao acompanhamento global da atividade de crédito, o Mediador do Crédito pretende criar uma base centralizada de dados e análises atualizadas sobre esta matéria produzidas por entidades especializadas (Ministério das Finanças, Ministério da Economia, Banco Central Europeu, Banco de Portugal, Instituto Nacional de Estatística, etc.), de modo a facultar aos agentes económicos o acesso mais expedito a essas informações.