

MARÇO DE 2018



**MEDIADOR  
DO CRÉDITO**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2017**

# MEDIADOR DO CRÉDITO

---

## RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2017

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto e das Finanças, pelo  
DESPACHO N.º 364/18 - SEAFin, de 11 de maio de 2018.

**TÍTULO**

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2017

**PROPRIEDADE**

Mediador do Crédito

**AUTOR**

Mediador do Crédito

**SÍTIO NA INTERNET**

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

março, 2018



## 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.....	30
4.1.3	Processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito .....	30
4.2	Literacia financeira em matéria de crédito.....	31
4.3	Representação institucional.....	32
4.4	Outras atividades .....	32
4.4.1	Sítio do Mediador do Crédito na internet.....	32
4.4.2	Outros destaques.....	33
4.4.2.1	Folheto – Mediador do Crédito.....	33
4.4.2.2	Guia Prático – Mediador do Crédito .....	33
4.4.2.3	Portal do Cidadão.....	34
4.4.2.4	Relatório de Atividade de 2016.....	34
5	Considerações Finais.....	36

## 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 (2009-2017).....	29

## ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2017 E DEZEMBRO DE 2016).....	12
TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2017 E DEZEMBRO DE 2016).....	13
TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2015, 2016 E 2017 (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 31-12-2017 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO .....	24

## ÍNDICE DE CAIXAS

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2018 .....	31
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO NOVO SÍTIOS DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	33
---	----



# MEDIADOR DO CRÉDITO

CAPÍTULO 1

**NOTA INTRODUTÓRIA**

## 1 NOTA INTRODUTÓRIA

A figura do Mediador do Crédito foi introduzida no ordenamento jurídico português em 2009, com a publicação do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho. A atual titular do cargo, Clara Machado, desempenha funções desde 1 de fevereiro de 2012.

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

Em 2017, verificou-se uma redução no número de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 354 processos, o que compara com 469 processos abertos em 2016 (-25%).

Quanto aos processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, houve um aumento de 366 entre o final de 2016 e o final de 2017, que compara com 465 entre o final de 2015 e o final de 2016. Dentre estes, o número de processos de mediação registou um aumento de 65, enquanto o número de mediações aumentou 68. Por sua vez, o número de processos relativos à prestação de esclarecimentos registou um acréscimo de 175, sendo de assinalar o papel mais relevante que os processos com esta classificação assumiram na atividade de 2017.

Adicionalmente, foram classificados como “Arquivados” 95 processos (dos quais 63 abertos no ano), que, embora respeitasse a pedidos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, não evoluíram para processos de mediação, fundamentalmente por duas ordens de razões: o facto de os requerentes não terem disponibilizado os elementos solicitados para dar sequência ao assunto ou terem chegado a acordo com a instituição de crédito no âmbito da tentativa prévia de negociação.

No que respeita à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (289) continuaram a ser predominantes, representando 82% do total. Destacam-se, em seguida, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 64 processos (18%).

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, o mais relevante continuou a ser a renegociação de créditos de particulares, que representou 67% do total.

Os processos visando a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgem em segundo lugar, com um peso de 27%, englobando pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos (cerca de 10% no total dos processos de mediação), ou outros pedidos relacionados com pretensões diversas.

Por sua vez, os processos de mediação decorrentes de pedidos apresentados por empresas continuaram a ser pouco representativos no conjunto da atividade de mediação, correspondendo a 6% do total.



Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2017, uma taxa de sucesso global de 63.5%, ligeiramente acima da verificada até ao final do ano precedente (63%). 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 2017, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 85%.

Assinala-se que, em 2018, tem vindo registar-se um aumento significativo dos pedidos de intervenção do Mediator do Crédito. Com efeito, até ao dia 26-03-2018, foram abertos 133 processos, o que compara com 85 processos no mesmo período do ano anterior (variação de +56%). Esta evolução refletiu o aumento do número de processos nos diversos meses: em janeiro, foram abertos 44 processos, em fevereiro, 48 processos, e, em março, 41 processos (o que compara com 26, 38 e 21, respetivamente, nos períodos homólogos de 2017).

Com respeito ao ano de 2017, importa ainda referir que, em maio, teve início um projeto de reformulação do sítio do Mediator do Crédito na internet, no âmbito da reformulação dos sítios do Banco de Portugal. Este projeto, no contexto do qual se procedeu a uma revisão e reorganização dos conteúdos do sítio do Mediator do Crédito, ficou concluído com o lançamento, em 18 de janeiro de 2018, do novo sítio institucional, dotado de um novo *design* e uma lógica de navegação mais simples e intuitiva. Em paralelo, o Mediator do Crédito passou a adotar uma nova identidade gráfica, mais atual e apelativa.

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

Lisboa, 29 de março de 2018

O Mediator 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 aos requerentes, 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 2017, manteve-se o número de colaboradores afetos ao Mediador do Crédito, no total de seis. Adicionalmente, a partir de 30 de novembro desse ano, o Mediador do Crédito contou com a colaboração de um técnico estagiário.

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

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

**Endereço de correio eletrónico:** [mediador.do.credito@bportugal.pt](mailto:mediador.do.credito@bportugal.pt)

**Telefone:** +351 213 233 416



# 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 2017, a economia portuguesa registou uma expansão de 2.4% do Produto Interno Bruto, refletindo o efeito conjugado das variações de +2.3% na procura interna (consumo privado: +2.0%, investimento: +5.3%, despesa pública: +0.3%), +7.2% nas exportações e +6.9% nas importações.<sup>1</sup>

Paralelamente, continuou a assistir-se a uma redução do crédito concedido pelo sistema financeiro, ainda que mais moderada do que no ano anterior. Os níveis de incumprimento em operações de crédito registaram, contudo, um agravamento (contrariando a inversão de tendência que se observara em 2016).

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2016 e o final de 2017, o total do crédito concedido aos particulares decresceu 0.5% (-684 milhões de euros), em resultado de uma redução no crédito à habitação (-1.6 mil milhões de euros; -1.6%) e um aumento no crédito ao consumo e outros fins (983 milhões de euros; +4.1%).

Por sua vez, o total do crédito vencido evidenciou um acréscimo de 4.1% (+236 milhões de euros), correspondendo, no final de 2017, a 4.8% do total do crédito concedido, o que compara com 4.6% no final de 2016. De referir que, tanto o crédito à habitação vencido como o crédito ao consumo e outros fins vencido, diminuíram entre o final de 2016 e o final de 2017 (variações de -10 milhões e -571 milhões de euros, respetivamente). Porém, no segmento “outros”, que engloba as instituições sem fins lucrativos ao serviço das famílias, o crédito vencido aumentou 817 milhões de euros, variação explicada pela evolução do nível de incumprimento de um número muito limitado de devedores (mas que têm um peso muito significativo no total do segmento).

A proporção de crédito vencido no total continuou a ser mais elevada no segmento do crédito ao consumo e outros fins, não obstante um desagravamento deste indicador. No final de 2017, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 2.4 mil milhões de euros, tendo passado a representar 9.4% do total do crédito concedido no segmento, contra 12.1% em 2016.

---

<sup>1</sup> Fonte: *Boletim Estatístico* de março de 2018, Banco de Portugal.



### Endividamento dos Particulares

(montantes em milhões de euros)		dez/17	%	dez/16	%	Variação	
(n.º de devedores em milhares)							
<b>Crédito concedido</b>							
(1)	Habituação	98 670	78%	100 314	79%	-1.6%	-1 644
(2)	Consumo e outros fins*	25 144	20%	24 161	19%	4.1%	983
(3)	Outros	2 076	2%	2 099	2%	-1.1%	-23
(4)	<b>Total</b>	<b>125 890</b>	<b>100%</b>	<b>126 574</b>	<b>100%</b>	<b>-0.5%</b>	<b>-684</b>
<b>Crédito vencido</b>							
(5)	Habituação	2 830	2.9% (5)/(1)	2 840	2.8% (5)/(1)	-0.4%	-10
(6)	Consumo e outros fins*	2 364	9.4% (6)/(2)	2 935	12.1% (6)/(2)	-19.5%	-571
(7)	Outros**	859	41.4% (7)/(3)	42	2.0% (7)/(3)	1947.3%	817
(8)	<b>Total</b>	<b>6 053</b>	<b>4.8% (8)/(4)</b>	<b>5 817</b>	<b>4.6% (8)/(4)</b>	<b>4.1%</b>	<b>236</b>
<b>N.º de devedores</b>							
(9)	Habituação	2 234.1		2 254.0		-0.9%	-19.9
(10)	Consumo	3 661.4		3 594.9		1.8%	67
(11)	<b>Total</b>	<b>4 400.9</b>		<b>4 391.7</b>		<b>0.2%</b>	<b>9</b>
<b>% de devedores com crédito vencido</b>							
(12)	Habituação	5.0%		5.5%		-9.1%	-0.5 p.p.
(13)	Consumo	12.7%		14.3%		-11.2%	-1.6 p.p.
(14)	<b>Total</b>	<b>13.2%</b>		<b>14.0%</b>		<b>-5.7%</b>	<b>-0.8 p.p.</b>

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2017 E DEZEMBRO DE 2016)

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2018, BANCO DE PORTUGAL

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

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

No crédito à habitação, que representa 78% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 0.4% no crédito vencido (fixando-se o seu montante em 2.8 mil milhões de euros). O peso do crédito vencido no total, neste segmento, registou, no entanto, um ligeiro agravamento de 2.8% para 2.9%.



### Endividamento das Empresas

(montantes em milhões de euros)	dez/17		dez/16		Variação	
Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras	72 556		76 268		-4.9%	-3 712

(valores em milhões de euros)	dez/17	%	dez/16	%	Variação	
Crédito vencido das Sociedades não financeiras	9 766	13.5%	11 617	15.2%	-15.9%	-1 851

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2017 E DEZEMBRO DE 2016)

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2018, BANCO DE PORTUGAL

No que respeita às empresas, e como se observa na tabela 2, o total do crédito concedido também denota uma redução, na ordem de 4.9% (-3.7 mil milhões de euros).

O crédito vencido registou uma diminuição de 15.9%, fixando-se em aproximadamente 9.8 mil milhões de euros, tendo o seu peso no crédito total descido de 15.2% para 13.5%.

Os resultados do último inquérito trimestral aos bancos sobre o mercado de crédito, efetuado pelo Banco de Portugal, revelam que os critérios de concessão de crédito a empresas e a particulares permaneceram, em termos globais, estáveis nos últimos três trimestres de 2017 (embora uma instituição de crédito tenha mencionado que as pressões exercidas pela concorrência e a avaliação mais favorável dos riscos associados à situação e perspetivas económicas gerais e no mercado da habitação terão contribuído para uma ligeira redução na restritividade na concessão de crédito, designadamente a pequenas e médias empresas (PME) e em empréstimos de curto prazo).

Relativamente aos termos e condições aplicados nos contratos de crédito, a maioria das instituições de crédito considerou que não houve alterações de relevo no que respeita às operações realizadas com empresas ou com particulares. No entanto, na contratação de crédito por parte das empresas, uma instituição reportou um ligeiro agravamento dos termos e condições gerais, bem como das comissões e outros encargos não relacionados com taxas de juro. Inversamente, outra instituição de crédito indicou termos e condições gerais ligeiramente menos restritivos, assim como “spreads” ligeiramente mais baixos nos empréstimos de risco médio (em particular, no segmento das PME), bem como uma menor restritividade no que respeita ao montante dos empréstimos ou das linhas de crédito (em ambos os segmentos de empresas). Por sua vez, ao nível dos particulares, duas instituições de crédito apontaram para uma redução ligeira da restritividade dos termos e condições aplicados no segmento do crédito à habitação; uma instituição de crédito referiu uma evolução semelhante, no segmento do crédito ao consumo e outros fins.

Para o primeiro trimestre de 2018, a generalidade das instituições de crédito não antecipa alterações nos respetivos critérios de concessão de crédito, quer a empresas, quer a particulares.

Por sua vez, no que se refere à procura de empréstimos, os resultados do inquérito indicam que a procura de crédito por parte das empresas se manteve estável no último trimestre de 2017 (embora duas instituições de crédito tenham mencionado um ligeiro acréscimo de procura, em particular no segmento das PME e em empréstimos de longo prazo, motivado pelo aumento das necessidades de financiamento, seja do investimento, seja de existências e fundo de maneiço).

No caso do recurso ao crédito pelos particulares, várias instituições de crédito reportaram um ligeiro acréscimo da procura de crédito, tanto para aquisição de habitação como para consumo, motivado nomeadamente por melhorias na confiança dos consumidores e pelo nível geral das taxas de juro; um número menor de instituições referiu, ainda, fatores tais como as perspetivas mais favoráveis para o mercado do crédito à habitação ou o aumento das necessidades de financiamento de bens de consumo duradouro.

Para o primeiro trimestre de 2018, a maioria das instituições de crédito antecipa uma procura de empréstimos ou linhas de crédito por parte das empresas relativamente estável, mas um ligeiro aumento da procura de crédito por parte dos particulares (em ambos os segmentos, habitação e consumo).

### 3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

Relativamente às alterações legislativas em matéria de crédito, destacam-se, no ano de 2017:

- A publicação do 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.

Através do Aviso n.º 4/2017, de 22 de setembro, e do Aviso n.º 5/2017, de 22 de setembro, o Banco de Portugal regulamentou várias disposições do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

O Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2017, de 22 de setembro, estabelece procedimentos e critérios a observar na avaliação de solvabilidade dos consumidores pelas entidades que concedem crédito.

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

Tanto o referido decreto-lei, como os Avisos do Banco de Portugal, entraram em vigor em 1 de janeiro de 2018.



- A publicação do Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, que estabelece o Regime Jurídico que define os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito. Este diploma transpõe parcialmente a Diretiva n.º 2014/17/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis à habitação.

Através do Aviso n.º 6/2017, de 6 de outubro, o Banco de Portugal regulamentou várias disposições do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, relativas ao processo de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, ao registo dos intermediários de crédito junto do Banco de Portugal e às políticas de remuneração das entidades que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito ou prestam serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito.

Tanto o referido decreto-lei, como o Aviso do Banco de Portugal, entraram em vigor em 1 de janeiro de 2018.





# MEDIADOR DO CRÉDITO

CAPÍTULO 4

**ATIVIDADE DESENVOLVIDA**

## 4 ATIVIDADE DESENVOLVIDA

### 4.1 PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO

#### 4.1.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE

##### 4.1.1.1 PROCEDIMENTOS

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

De um modo geral, cada pedido de intervenção dá origem a um novo processo, exceto se estiver em curso outro processo do mesmo requerente, no âmbito do qual o pedido apresentado possa, igualmente, ser tratado.

Em regra, os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” respeitam a mediações, ou à prestação de esclarecimentos em matéria de crédito.

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

Na sua maioria, os processos pendentes são subseqüentemente enquadrados, consoante a sua natureza, nas diferentes categorias dos processos “Mediador do Crédito competente”, podendo, contudo, vir a ser classificados como arquivados, se o requerente não der sequência ao pedido inicial (nomeadamente, se não facultar os elementos necessários para se iniciar a mediação ou, entretanto, tiver alcançado um acordo com a instituição de crédito).

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

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

Por sua vez, no âmbito de cada mediação, são desenvolvidas uma ou mais interações junto do requerente e da instituição de crédito, sendo a mediação encerrada se for alcançado um acordo entre as partes, ou quando se verifique fundamentamente a impossibilidade de tal acontecer.



#### 4.1.1.2 PROCESSOS ABERTOS

Em 2017, foram abertos 354 processos, o que evidencia uma redução (-25%) relativamente aos 469 processos abertos em 2016. Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram abertos 3749 processos.

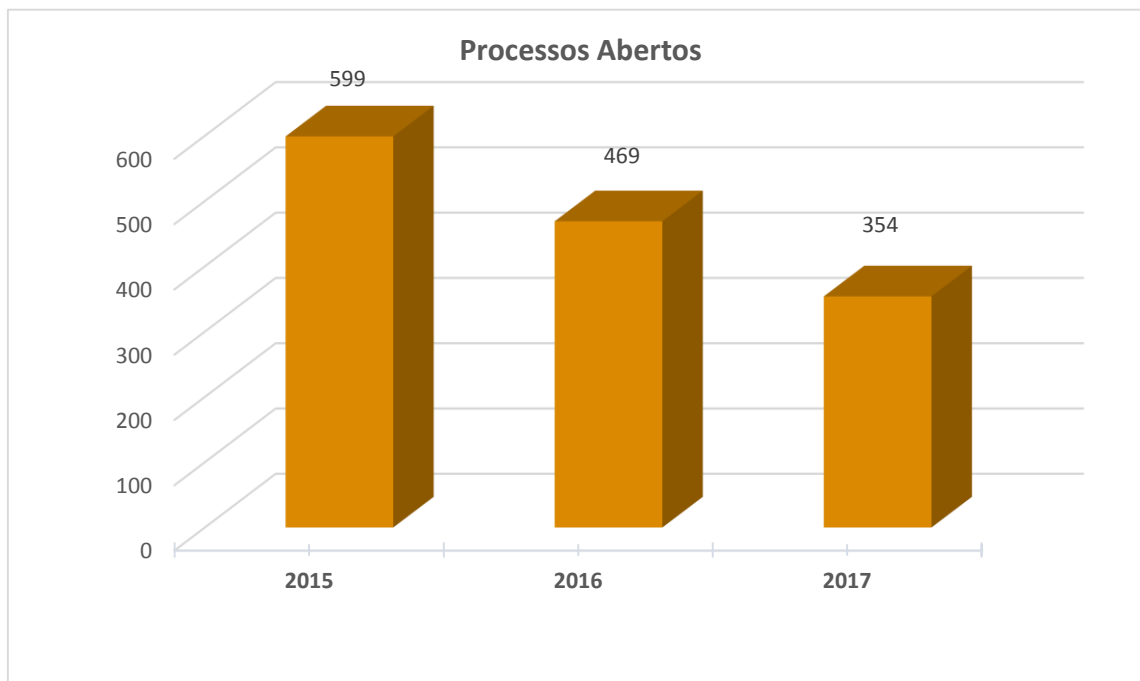


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS

Os requerentes que contactam diretamente o Mediador do Crédito mantiveram-se como a principal fonte de proveniência dos processos, tendo os respetivos pedidos dado origem a 289 processos, ou seja, 82% do total de processos abertos em 2017, o que compara com 86% em 2016.

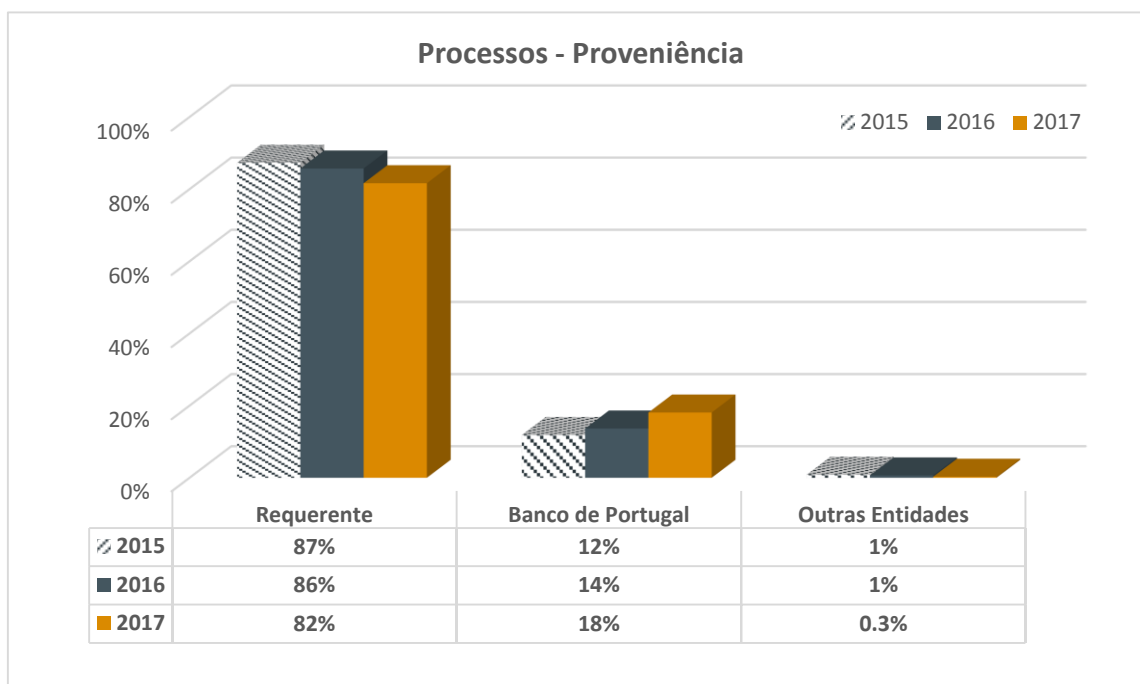


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

Em segundo lugar, neste âmbito, surge o Banco de Portugal, através do qual foram recebidas exposições de clientes bancários que deram origem a 64 novos processos, correspondentes a 18% do total, o que compara com 64 processos e 14%, em 2016.

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

Houve, ainda, um processo com origem num pedido recebido através de uma outra entidade.

De referir, porém, que foram identificados alguns casos, ainda que em número muito pouco relevante, em que os requerentes enviam o pedido diretamente ao Mediador do Crédito (sendo, portanto, considerados na categoria “Requerentes”), mas fazendo referência ao apoio de entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

Quanto ao tipo de requerentes, assinala-se que, em 2017, 95% dos processos foram abertos na sequência de pedidos apresentados por pessoas singulares ou empresários em nome individual, correspondendo os restantes 5% a processos em que o requerente foi uma pessoa coletiva. O peso relativo dos processos abertos em nome de pessoas coletivas registou, assim, um ligeiro acréscimo (1 ponto percentual) em relação ao ano anterior.

No conjunto dos processos abertos em 2017, 25% corresponderam a pedidos de requerentes que, anteriormente, já haviam recorrido aos serviços do Mediador do Crédito (comparativamente a 26% em 2016).<sup>2</sup>

#### 4.1.1.3 CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2017, a correspondência recebida e emitida registou uma quebra face ao ano anterior, prosseguindo a tendência observada nos últimos dois anos. A evolução intra-anual revela uma diminuição progressiva do número médio de comunicações por trimestre ao longo do ano de 2017.

A redução no volume de correspondência é fundamentalmente explicada pela diminuição do número total de pedidos de intervenção do Mediador do Crédito (a qual se refletiu, também, na diminuição dos processos de mediação e das mediações).

Assinala-se, igualmente, que o recurso mais intensivo a contactos telefónicos, no âmbito da organização e acompanhamento dos processos, também terá contribuído para a diminuição da correspondência nos últimos anos, quer da recebida, quer da emitida.

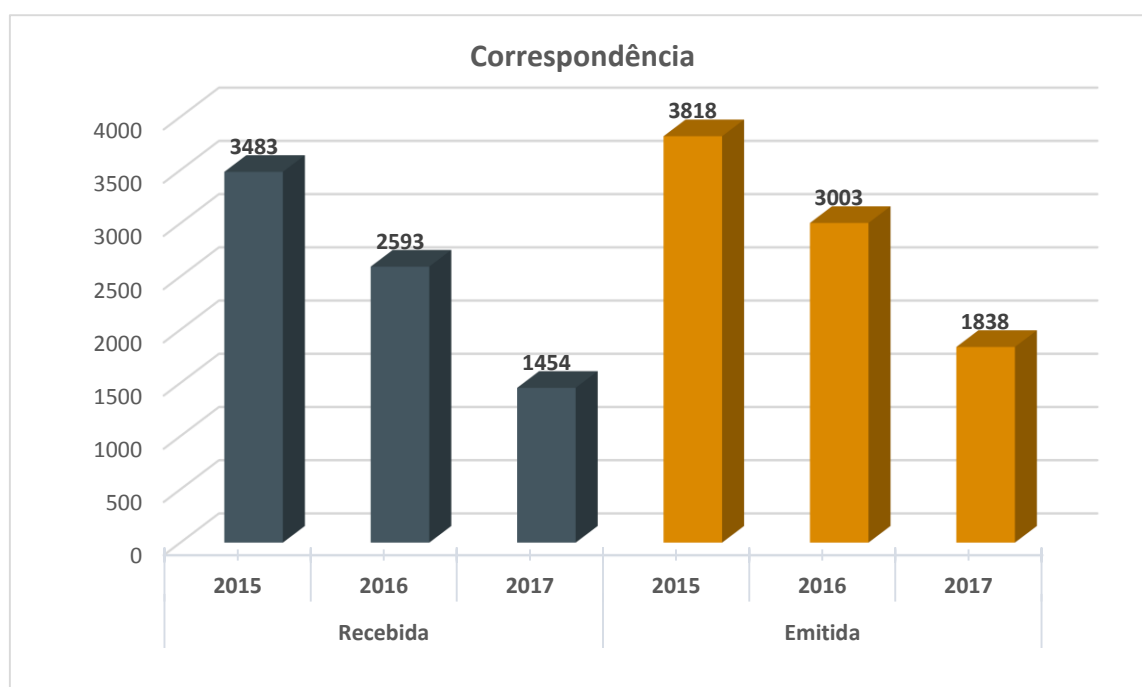


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

<sup>2</sup> 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 2017, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 1454, comparativamente a 2593 no ano anterior. Por sua vez, o número de cartas emitidas foi de 1838, quando, em 2016, havia sido de 3003.

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 23 840 cartas, para um total de 3749 processos, o que corresponde a uma média de 6.4 cartas por processo (o que compara com 6.5 em 2016).

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 2015, 2016 e 2017, 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 2959, no final de 2016, para 3295, no final de 2017. No ano de 2017, foram, assim, classificados como “Mediador do Crédito competente” 336 processos<sup>3</sup>, o que compara com 465 processos, em 2016.

Situação no final de cada ano	2015	2016	2017	variação 2016-17
Processos Pendentes em Análise	7	4	7	3
Processos Pendentes – elementos pedidos	114	85	68	-17
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>2494</b>	<b>2959</b>	<b>3295</b>	<b>336</b>
Processos de Mediação em curso	83	42	26	-16
<i>Mediações em curso</i>	<i>90</i>	<i>48</i>	<i>27</i>	<i>-21</i>
Processos de Mediação concluídos	1244	1420	1501	81
<i>Mediações concluídas</i>	<i>1577</i>	<i>1765</i>	<i>1854</i>	<i>89</i>
Processos de Outras Intervenções	15	20	21	1
<i>Outras Intervenções</i>	<i>20</i>	<i>27</i>	<i>26</i>	<i>-1</i>
Processos de Esclarecimentos	445	567	742	175
Processos de Esclarecimentos em curso	5	6	6	0
Processos de Esclarecimentos concluídos	440	561	736	175
Processos Arquivados	707	910	1005	95
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>311</b>	<b>347</b>	<b>379</b>	<b>32</b>
<b>Total</b>	<b>2926</b>	<b>3395</b>	<b>3749</b>	<b>354</b>

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2015, 2016 E 2017 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)

<sup>3</sup> Estes 336 processos englobam quer processos abertos em 2017, quer processos iniciados em anos anteriores que, no final de 2016, ainda estavam com classificação pendente.

Até ao final de 2017, o número de processos de mediação abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito ascendia a 1527, o que representa um aumento de 65 processos face aos existentes no final de 2016. Por sua vez, o número de mediações aumentou 68, atingindo o total de 1881 no final de 2017.

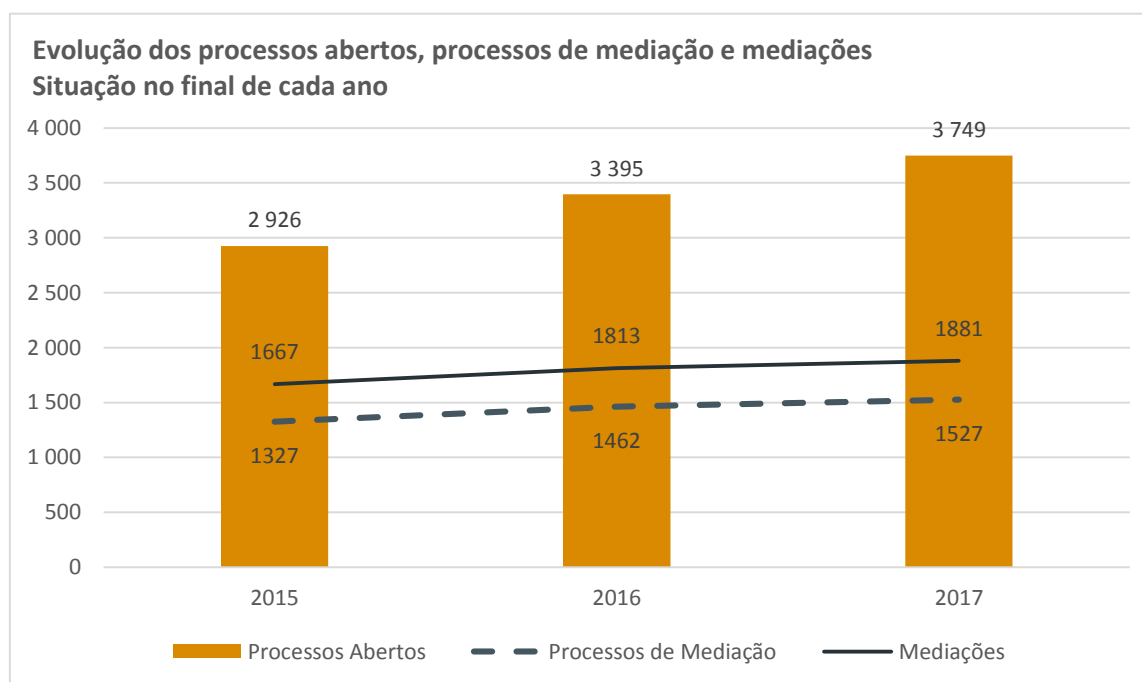


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2017, quer a atividade desenvolvida no âmbito dos processos que, no final de 2016, se encontravam em curso ou pendentes de classificação/análise, verifica-se que, em 2017, foram concluídos 81 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 89.

Os processos respeitantes à prestação de esclarecimentos assumiram um papel mais relevante na atividade de 2017, tendo-se registado um aumento de 175 no número de processos com esta classificação.

Por último, foram classificados como “Arquivados” ou como “Mediador do Crédito não competente” 95 e 32 processos, respetivamente.

#### 4.1.1.5 ESTADO DOS PROCESSOS NO FINAL DO ANO

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

Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano	2015	2016	2017
Processos Pendentes em Análise	7	2	7
Processos Pendentes – elementos pedidos	109	77	56
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>436</b>	<b>356</b>	<b>262</b>
Processos de Mediação em curso	65	29	13
Processos de Mediação concluídos	121	80	38
Processos de Outras Intervenções	2	4	1
Processos de Esclarecimentos em curso	5	6	6
Processos de Esclarecimentos concluídos	120	104	141
Processos Arquivados	123	133	63
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>29</b>
<b>Total</b>	<b>599</b>	<b>469</b>	<b>354</b>

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

No final de 2017, encontravam-se pendentes de classificação 63 processos, dos quais 7 estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos que deram entrada na parte final do ano, e 56 correspondiam a processos relativamente aos quais se aguardava o envio de elementos complementares solicitados aos requerentes ou outros desenvolvimentos.

Neste contexto, assinala-se que, desde o início de 2013, os pedidos de mediação que respeitem a créditos relativamente aos quais esteja a decorrer o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI) ficam geralmente pendentes de classificação até o referido procedimento ser extinto; em função do resultado do PERSI, o processo pode ser arquivado ou, eventualmente, evoluir para mediação.

A partir dos dados atrás apresentados, verifica-se que ainda que, dos 291 processos abertos e classificados em 2017, 261 (90%) foram considerados “Mediador do Crédito competente”, enquanto 29 processos (10%) foram considerados como não enquadráveis nas competências desta entidade.

Na tabela 5, na página seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2017, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, quer em termos globais, quer de forma desagregada em função do respetivo ano de abertura.





Situação em 31-12-2017 dos processos abertos em	Total de 2009 a 2014	2015	2016	2017	Total
Processos Pendentes em Análise	0	0	0	7	7
Processos Pendentes – elementos pedidos	1	9	2	56	68
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>2062</b>	<b>541</b>	<b>430</b>	<b>262</b>	<b>3295</b>
Processos de Mediação em curso	1	7	5	13	26
<i>Mediações em curso</i>	<i>1</i>	<i>8</i>	<i>5</i>	<i>13</i>	<i>27</i>
Processos de Mediação concluídos	1139	206	118	38	1501
<i>Mediações concluídas</i>	<i>1466</i>	<i>220</i>	<i>129</i>	<i>39</i>	<i>1854</i>
Processos de Outras Intervenções	13	3	4	1	21
<i>Outras Intervenções</i>	<i>15</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>26</i>
Processos de Esclarecimentos em curso	0	0	0	6	6
Processos de Esclarecimentos concluídos	321	136	138	141	736
Processos Arquivados	588	189	165	63	1005
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>264</b>	<b>49</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>379</b>
<b>Total</b>	<b>2327</b>	<b>599</b>	<b>469</b>	<b>354</b>	<b>3749</b>

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2017 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do total de 3749 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 75 encontravam-se pendentes de análise/classificação no final de 2017. Dos restantes 3674 processos, 3295 (90%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 379 (10%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências, sendo estas proporções idênticas às que se observavam no final de 2016 (num total de 2959 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 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 2017, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 262 processos abertos nesse ano, dos quais 51 deram origem a processos de mediação (19%), 1 a processos de outras intervenções (0.4%) e 151 a processos de esclarecimentos (58%). Os processos referentes a outras intervenções respeitam a situações nas quais foram estabelecidos contactos com entidades tais como empresas de recuperação de crédito, visando tanto a obtenção de esclarecimentos sobre o montante e composição de dívidas, como a realização de acordos de pagamento de créditos originalmente concedidos por instituições de crédito. Por último, foram arquivados 63 processos (24%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (3749), 3295 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2017, assim desagregados: 1527 processos de mediação (46% do total), 21 processos de outras intervenções (1%), 742 processos de esclarecimentos (23%) e 1005 processos arquivados (31%).

#### 4.1.2.1 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO

Em 2017, foram classificados como de mediação 51 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 13 processos, ao passo que 38 tinham sido concluídos.

Como já mencionado, o número total de processos de mediação e de mediações registou, entre o final de 2016 e o final de 2017, um aumento de 65 e 68, atingindo o total, desde o início da atividade, de 1527 e 1881, respetivamente. No final de 2017, encontravam-se em curso 27 processos de mediação e tinham sido concluídos 1501 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);
- Renegociação de dívidas associadas a cartões de crédito e outros créditos pessoais;
- Desvinculação de mutuários (por exemplo, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Regularização de dívidas por parte de fiadores;
- Renegociação de créditos com garantia mútua a estudantes do ensino superior;



- Esclarecimento de situações relativas a registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Acesso a crédito;
- Pedidos relativos à aplicação do regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

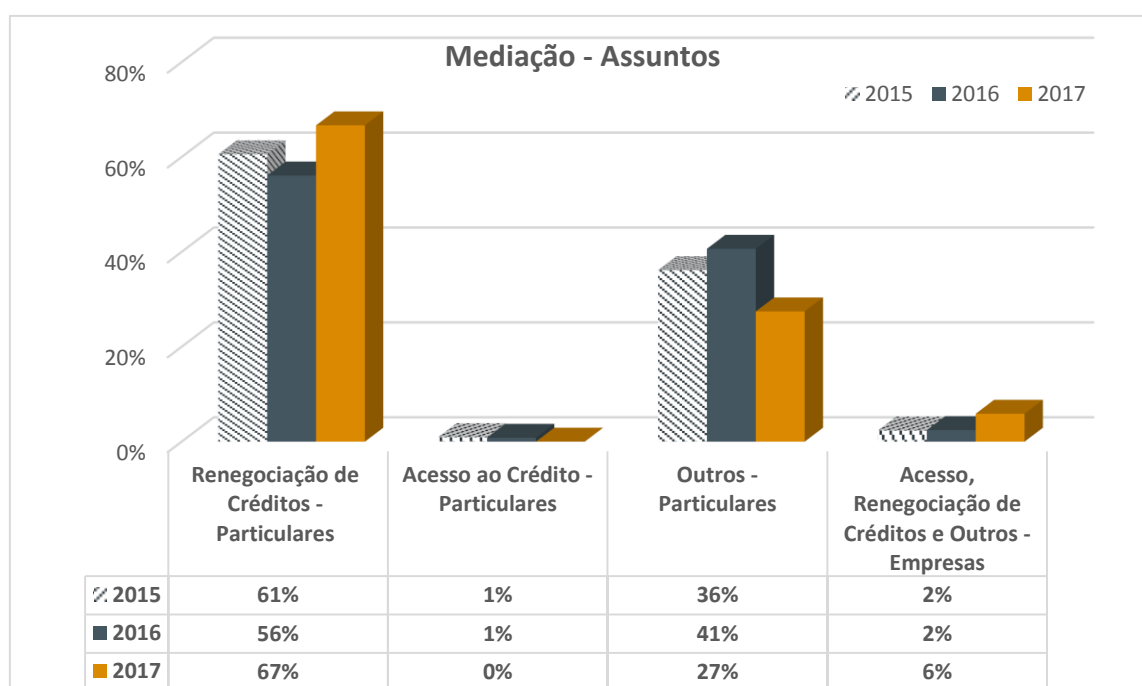


GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS

Em 2017, a renegociação de créditos de particulares manteve-se como o assunto mais relevante no âmbito das mediações, representando 67% dos processos de mediação, o que compara com 56% em 2016.

Os processos visando a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgem em segundo lugar, com um peso de 27%, face a 41% em 2016. Nos “outros assuntos”, incluem-se os pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos (em 2017, com um peso de cerca de 10% no total dos processos de mediação), ou os pedidos enviados às instituições de crédito para esclarecimento de diversas situações (tais como o montante e composição de dívidas ou os registos na Central de Responsabilidades de Crédito).

Houve, ainda, três processos de mediação relativos a empresas (pessoas coletivas), com vista à renegociação de créditos, acesso a crédito ou outros assuntos, número idêntico ao registado em 2016; em termos relativos, contudo, o peso destes processos aumentou para 6%.

Por último, refira-se que em 2017 não houve processos de mediação visando a obtenção de crédito por parte de particulares.

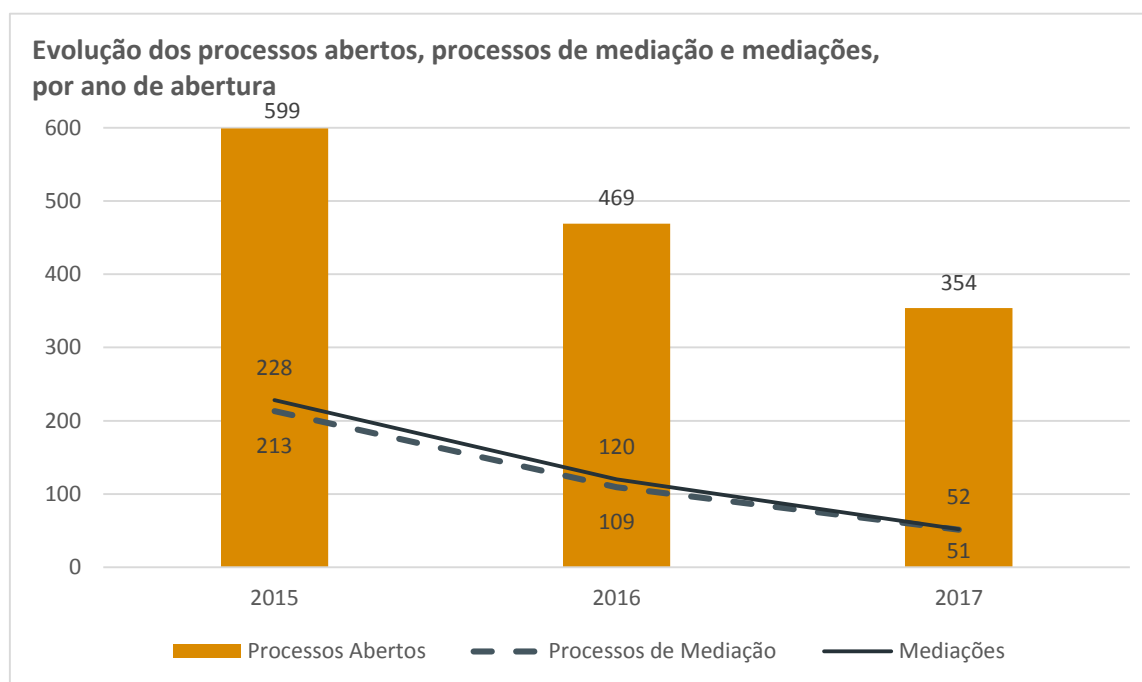


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2017, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 51 processos de mediação abertos em 2017 deram origem a 52 mediações, ou seja, o número médio de mediações por processo foi de 1.02. Por sua vez, o número de mediações nos processos de mediação abertos em 2016 foi de 120, correspondendo a uma média de 1.10 mediações por processo.

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

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



Instituição de Crédito	N.º de Mediações		
	2015	2016	2017
WiZink Bank - Sucursal	0	7	19
Banco Santander Totta	26	16	8
Caixa Geral de Depósitos	21	17	5
BNP Paribas Personal Finance	10	6	4
Cofidis - Sucursal	17	10	3
Novo Banco	6	7	3
Bankinter - Sucursal	0	7	2
Banco BPI	11	8	2
Banco Comercial Português	10	9	1
Barclays Bank - Sucursal *	54	12	0
Banco Santander Consumer Portugal	5	3	0
Caixa Económica Montepio Geral	14	9	0
Banco Credibom	18	5	0
Outras instituições de crédito	36	18	5
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>134</b>	<b>52</b>

TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2015–2017, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

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

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

Relativamente à informação constante da tabela 6, faz-se notar que a categoria “Outras instituições de crédito” engloba as instituições com menos de cinco mediações em todos os anos.

### **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 2017, ou seja, desde o início da atividade do Mediador do Crédito. Note-se que os resultados apresentados respeitam apenas às 1854 mediações concluídas até ao final de 2017, num total de 1881 mediações aceites. O grau de sucesso das mediações foi de 63.5%, evidenciando uma ligeira melhoria face à taxa de sucesso registada até ao final de 2016 (63%).

Por sua vez, tendo em consideração apenas os processos abertos em 2017, a taxa de sucesso das mediações foi de 85% (correspondendo a 39 mediações concluídas num total de 52 mediações aceites).

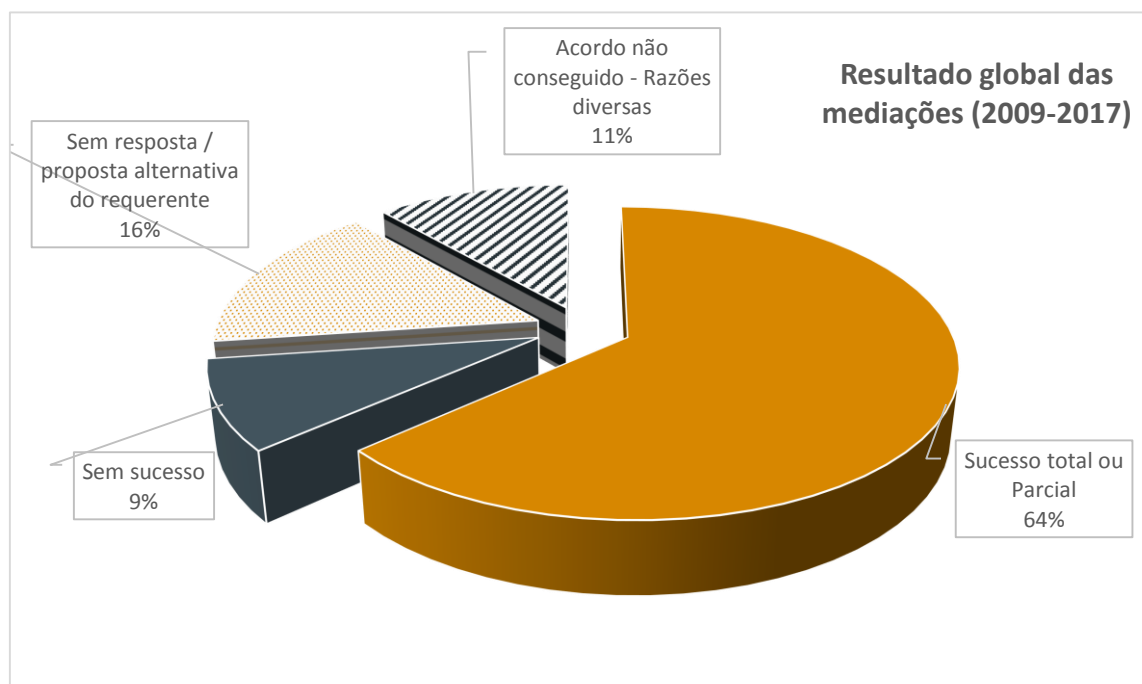


GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009–2017)

A taxa de sucesso das mediações reflete, de um modo geral, a colaboração das instituições de crédito na viabilização de acordos, bem como alguns ajustamentos das condições aplicadas na reestruturação de créditos, em particular nos últimos anos.

A mediação é considerada como tendo sucesso sempre que é obtido um acordo entre o requerente e a instituição de crédito relativamente ao assunto em causa.

Nos casos em que o requerente não dá sequência à mediação junto do Mediador do Crédito, após ter recebido, através desta entidade, uma proposta da instituição de crédito, a mediação é encerrada com a classificação “sem resposta/proposta alternativa do requerente”. Desde 2009, 16% das mediações realizadas inseriram-se nesta categoria (proporção idêntica à taxa acumulada até ao final de 2016).

Por último, existem situações em que não é possível a obtenção de acordo entre o requerente e a instituição de crédito. Neste conjunto, diferenciam-se, em termos de classificação, os casos em que a possibilidade de acordo fica comprometida por circunstâncias específicas do requerente, como sejam a existência de processos judiciais instaurados por terceiros ou a opção pela insolvência. Estes casos, apresentados no gráfico 7 sob a categoria “Acordo não conseguido – Razões diversas”, totalizaram 11% das mediações concluídas desde 2009. As restantes situações em que se concluiu pela impossibilidade de obtenção de acordo entre as partes, classificadas como “Sem sucesso”, representaram 9% do total de mediações concluídas no mesmo período.

#### 4.1.2.2 ESCLARECIMENTOS

Em 2017, foram abertos 147 processos de esclarecimentos, dos quais seis estavam em curso no final do ano e os restantes 141 tinham sido encerrados.

De um modo geral, os assuntos acerca dos quais foram prestados esclarecimentos abrangeram várias matérias relacionadas com crédito, entre as quais se destacam as seguintes:

- Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e Procedimento Extrajudicial para Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI);
- Regime geral de crédito à habitação;
- Acesso a crédito, nomeadamente crédito para investimento e crédito consolidado;
- Desvinculação de mutuários (em particular, em caso de divórcio) e fiadores;
- Crédito à habitação a pessoa com deficiência;
- Normas aplicáveis aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor;
- Funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito.

#### 4.1.2.3 PROCESSOS ARQUIVADOS

Os processos arquivados englobam todos os pedidos enquadráveis na atividade do Mediador do Crédito que não tiveram desenvolvimentos significativos, nem no âmbito da prestação de esclarecimentos, nem da realização de mediações.

Em 2017, foram arquivados 95 processos, dos quais 63 relativos a pedidos recebidos nesse ano.

As razões subjacentes ao arquivamento de processos são principalmente duas: por um lado, a não disponibilização pelos requerentes dos elementos solicitados para dar sequência ao pedido de intervenção do Mediador de Crédito e, por outro lado, o facto de, após o envio do pedido, os requerentes comunicarem ao Mediador do Crédito terem, no âmbito da tentativa prévia de negociação, chegado a acordo com a instituição de crédito (ou seja, antes de ter havido intervenção direta desta entidade). Assinala-se que, nos processos de 2017, esta última situação conduziu ao arquivamento de 39 processos (ou seja, cerca de 62% dos processos arquivados).

#### 4.1.3 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Os processos classificados como “Mediador do Crédito não competente” são relativos, predominantemente, a pedidos de requerentes visando assuntos que não respeitam a matérias de crédito.

Nestas situações, o processo é, regra geral, arquivado, sendo o requerente informado de que o assunto não se insere no âmbito de atuação do Mediador do Crédito, e sugerindo-se, sempre que possível, o seguimento que poderá dar ao assunto.

Nos processos abertos em 2017, foram arquivados 29 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, o que compara com 34 processos até ao final do ano anterior.

Os assuntos a que respeitavam os processos arquivados em 2017 foram diversificados, assinalando-se, em particular, matérias tais como contas de depósitos bancários, meios de pagamento, produtos de poupança e seguros.

O número total de processos arquivados desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, é 379, mais 32 processos do que no final de 2016 (incluindo o arquivamento dos 29 processos de 2017 acima referidos e, adicionalmente, de 3 processos de 2016).

#### **CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2018**

Nos primeiros meses de 2018, assistiu-se a um aumento significativo do número de processos abertos, comparativamente ao início do ano de 2017. Com efeito, até à data de 26-03-2018, foram abertos 133 processos, o que compara com 85 processos no mesmo período do ano anterior (variação de +56%). Esta evolução refletiu o aumento do número de processos nos diversos meses: em janeiro, foram abertos 44 processos, em fevereiro, 48 processos e, em março, 41 processos (o que compara com 26, 38 e 21, respetivamente, nos períodos homólogos de 2017).

Destes novos processos, encontravam-se pendentes de classificação, na data acima referida, 82 processos (a maioria dos quais, 73, pendentes da apresentação de elementos/informações por parte dos requerentes), ao passo que 45 processos tinham sido classificados como “Mediador do Crédito competente” e 6 processos não se enquadraram nas competências desta entidade.

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” incluíam 7 processos de mediação, 1 processo de outras intervenções, 31 processos de esclarecimentos e 6 processos arquivados (estes, por ter sido alcançado acordo/resolução do assunto no âmbito da tentativa prévia do cliente bancário junto da instituição de crédito).

Por sua vez, até 26-03-2018, foram recebidas 366 cartas e outras comunicações e emitidas 441 cartas, o que compara com 381 e 474, respetivamente, no período homólogo de 2017.

## **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 2017, o Mediador do Crédito participou na V Reunião do Fórum para a Supervisão Comportamental Bancária. Este Fórum, criado pelo Banco de Portugal, é uma estrutura consultiva de apoio ao exercício da função de supervisão comportamental e espaço de partilha de informação e de apreciações sobre o funcionamento dos mercados bancários a retalho.

### 4.4 OUTRAS ATIVIDADES

#### 4.4.1 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

O sítio do Mediador do Crédito ([www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)) manteve-se como uma das principais fontes de divulgação desta entidade e das atividades que desenvolve.

Durante o ano de 2017, não houve uma alteração significativa dos conteúdos disponibilizados no sítio do Mediador do Crédito nas suas diversas áreas temáticas.

Neste contexto, continuaram a ser objeto de atualização regular os documentos disponibilizados na área temática “Atividade de Crédito”, que promove o acompanhamento da atividade do crédito, nomeadamente de publicações estatísticas e relatórios de entidades de referência, entre as quais o Fundo Monetário Internacional (FMI), a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE), o Banco de Pagamentos Internacionais (BIS), a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu (BCE), o Ministério das Finanças, o Ministério da Economia, o Banco de Portugal e o Instituto Nacional de Estatística (INE).

Em maio de 2017, teve início um projeto de reformulação do sítio do Mediador do Crédito na internet, no âmbito do projeto de reformulação dos sítios do Banco de Portugal, instituição que, nos termos legais, presta o apoio técnico e administrativo necessário ao funcionamento do Mediador do Crédito.

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

Assim, em 18 de janeiro de 2018, o Mediador do Crédito lançou o novo sítio institucional, com um novo *design* e uma lógica de navegação mais simples e intuitiva. Em paralelo, o Mediador do Crédito passou a adotar uma nova identidade gráfica, mais atual e apelativa.



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

## 4.4.2 OUTROS DESTAQUES

### 4.4.2.1 FOLHETO – MEDIADOR DO CRÉDITO

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

Em 2017, o folheto do Mediador do Crédito continuou a ser distribuído pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

### 4.4.2.2 GUIA PRÁTICO – MEDIADOR DO CRÉDITO

O “Guia Prático - Mediador do Crédito” é outro instrumento útil para a divulgação da atividade do Mediador do Crédito e das suas competências. No contexto da reformulação do sítio do Mediador do Crédito na internet, que decorreu em 2017, procedeu-se à revisão dos conteúdos “Guia Prático - Mediador do Crédito”, tendo a nova versão ficado disponível com o lançamento do novo sítio institucional, em janeiro de 2018.

No “Guia” são prestadas informações sobre os requisitos para solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, fazendo-se uma breve descrição do modo como a mediação se realiza. O “Guia” contém

também uma secção de perguntas frequentes (FAQ), que visam orientar quem pretenda solicitar a intervenção do Mediador do Crédito.

O “Guia” pode ser consultado ou obtido no sítio do Mediador do Crédito na internet, sendo o respetivo “link” indicado a todos os requerentes que contactem pela primeira vez o Mediador do Crédito.

#### 4.4.2.3 PORTAL DO CIDADÃO

Em 2017, a informação sobre o Mediador do Crédito continuou a ser disponibilizada no Portal do Cidadão, que permite o acesso, a partir de um ponto central, aos serviços e informação da administração pública.

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

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

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

Adicionalmente, é disponibilizada uma ficha de serviço para que eventuais interessados possam solicitar ao Mediador do Crédito informações e esclarecimentos em matérias de crédito, a qual se encontra disponível em:

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

#### 4.4.2.4 RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2016

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2016 foi concluído em 31 de março de 2017 e, nessa data, submetido, nos termos legais, à aprovação do membro do Governo responsável pela área das finanças.



# MEDIADOR DO CRÉDITO

CAPÍTULO 5

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 354 processos em 2017, dos quais 51 conduziram a processos de mediação e 147 a processos de esclarecimentos.

Considerando não só os processos iniciados em 2017, mas também os que transitaram de anos anteriores, verifica-se um aumento de 65 no número de processos de mediação (para 1527) e de 68 no número de mediações (para 1881), bem como um aumento de 175 no número de processos de esclarecimentos (para 742). De notar, também, que, no final do ano, havia um total de 75 processos com classificação pendente.

A taxa de sucesso das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2017 (1854 mediações, num total de 1881) foi de 63.5%, evidenciando uma ligeira melhoria comparativamente à taxa apurada no final do ano anterior (63%). Tomando apenas em consideração os processos abertos em 2017, a taxa de sucesso foi de 85% (respeitante a 39 mediações concluídas num total de 52 mediações aceites).

A taxa de sucesso das mediações reflete, de um modo geral, a colaboração das instituições de crédito na viabilização de acordos, bem como alguns ajustamentos das condições aplicadas na reestruturação de créditos, em particular nos últimos anos.

No que se refere à proveniência dos processos, os pedidos apresentados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2017, a ser predominantes (82% do total), seguindo-se os pedidos recebidos através do Banco de Portugal (18%). Apenas houve um processo recebido através de outra entidade (representando 0.3% do total).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (95%) a pessoas singulares (ou empresários em nome individual), sendo de 5% o peso dos relativos a pessoas coletivas.

Nos processos de mediação, o assunto mais representativo continuou a ser a renegociação de créditos de particulares (67%). Os processos de mediação com particulares relativos a “outros assuntos” surgem em segundo lugar (27%), englobando, nomeadamente, pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos, ou pedidos enviados às instituições de crédito relacionados com pretensões diversas em matéria de crédito.

Por sua vez, os pedidos de mediação apresentados por empresas continuaram a ter pouca relevância nos processos de mediação abertos em 2017. Não houve processos de mediação relativos à obtenção de crédito por parte de particulares; no entanto, foram recebidos diversos pedidos de informações ou de esclarecimentos sobre acesso ao crédito (nomeadamente, crédito para investimento).

Faz-se notar que, nos primeiros meses de 2018, se tem vindo a assistir a um acréscimo significativo dos pedidos de intervenção do Mediador do Crédito. Deste modo, até à data de 26-03-2018, foram abertos 133 processos, o que compara com 85 processos no mesmo período do ano anterior (variação de +56%). Esta evolução refletiu o aumento do número de processos nos diversos meses: em janeiro,

foram abertos 44 processos, em fevereiro, 48 processos, e, até ao dia 26-03-2018, 41 processos (o que compara com 26, 38 e 21, respetivamente, nos períodos homólogos de 2017).

No âmbito das atividades relacionadas com a promoção da literacia financeira, destaca-se a prestação aos requerentes de esclarecimentos em matéria de crédito no contexto dos processos de esclarecimentos e dos processos de mediação.

O Mediador do Crédito acompanha regularmente a evolução da atividade de crédito e, neste âmbito, disponibiliza no respetivo sítio na internet publicações estatísticas e relatórios de entidades de referência (FMI, OCDE, BIS, BCE, Comissão Europeia, Ministério das Finanças, Ministério da Economia, Banco de Portugal e INE).

De referir, ainda, que, em maio de 2017, teve início um projeto de reformulação do sítio do Mediador do Crédito na internet, no âmbito da alteração dos sítios do Banco de Portugal, instituição que, nos termos legais, presta o apoio técnico e administrativo necessário ao funcionamento do Mediador do Crédito. Este projeto, no contexto do qual se procedeu a uma revisão e reorganização dos conteúdos do sítio, ficou concluído em janeiro de 2018, com o lançamento do novo sítio institucional, dotado de um novo *design* e uma lógica de navegação mais simples e intuitiva. Em paralelo, o Mediador do Crédito passou a adotar uma nova identidade gráfica, mais atual e apelativa.

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