

MARÇO DE 2021



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2020



MEDIADOR
DO CRÉDITO

MEDIADOR DO CRÉDITO

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2020

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

Lisboa, 2021

TÍTULO

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2020

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

SÍTIO NA INTERNET

www.mediadordocredito.pt

março, 2021

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
3.3	Outras alterações em matéria de crédito – Moratórias privadas.....	16
4	Atividade Desenvolvida.....	18
4.1	Pedidos de intervenção do Mediador do Crédito.....	18
4.1.1	Caracterização geral da atividade	18
4.1.1.1	Procedimentos	18
4.1.1.2	Processos abertos	19
4.1.1.3	Correspondência recebida e correspondência emitida	21
4.1.1.4	Evolução do número total de processos.....	22
4.1.1.5	Estado dos processos no final do ano.....	25
4.1.2	Processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito	26
4.1.2.1	Processos de mediação.....	26
4.1.2.2	Esclarecimentos	31
4.1.2.3	Processos arquivados.....	32
4.1.3	Processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito	33
4.2	Literacia financeira em matéria de crédito.....	34
4.3	Outras atividades	34
4.3.1	Reuniões com outras entidades.....	34
4.3.2	Sítio do Mediador do Crédito na internet.....	35
4.3.3	Outros destaques.....	36
4.3.3.1	Folheto – Mediador do Crédito.....	36
4.3.3.2	Guia Prático – Mediador do Crédito	36
4.3.3.3	Portal ePortugal	36
4.3.3.4	Relatório de Atividade de 2019.....	36
5	Considerações Finais.....	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS	19
GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS.....	20
GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA	22
GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO	24
GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS.....	28
GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA	29
GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2020).....	30

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2020 E DEZEMBRO DE 2019)	12
TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2020 E DEZEMBRO DE 2019).....	13
TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2018, 2019 E 2020 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)	23
TABELA 4 – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO DOS PROCESSOS ABERTOS NESSE ANO	25
TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2020 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO	25
TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2018-2020, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO	29
TABELA 7 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2018-2020, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO	31

ÍNDICE DE CAIXAS

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2021	34
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

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



MEDIADOR
DO CRÉDITO

CAPÍTULO 1

NOTA INTRODUTÓRIA

1 NOTA INTRODUTÓRIA

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

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

A nível nacional e internacional, o ano de 2020 foi marcado pela pandemia causada pela doença COVID-19, e pelas medidas de prevenção e contenção adotadas pelas autoridades. Nesse contexto, os serviços do Mediador do Crédito estiveram a funcionar, a partir de meados de março, em trabalho remoto, em consonância com os procedimentos adotados pelo Banco de Portugal, junto do qual esta entidade funciona.

Relativamente à atividade do Mediador do Crédito, em 2020, verificou-se um aumento de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 540 processos, o que compara com 515 processos abertos em 2019 (+5%).

Dos 540 processos abertos no ano, foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito 350 processos, assim repartidos: 23 processos de mediação, 5 processos de outras intervenções, 278 processos de esclarecimentos e 44 processos arquivados (isto é, processos que não evoluíram para mediação, fundamentalmente por duas ordens de razões: o facto de os requerentes não terem disponibilizado os elementos solicitados para dar sequência ao assunto, ou de terem chegado a acordo com a instituição de crédito no âmbito da tentativa prévia de negociação).

Adicionalmente, houve 23 processos que não se enquadravam nas competências de Mediador do Crédito e 167 processos que, no final do ano, se encontravam pendentes de classificação.

Considerando quer os processos abertos em 2020, quer os processos transitados de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito verificou um aumento de 448 entre o final de 2019 e o final de 2020, que compara com 457 entre o final de 2018 e o final de 2019.

Dentre estes, o número de processos de mediação registou um acréscimo de 28, ao passo que o número de mediações aumentou 30. Por sua vez, o número de processos relativos à prestação de esclarecimentos registou um aumento de 333, sendo de assinalar o papel relevante que os processos com esta classificação continuaram a assumir no conjunto da atividade (tendência iniciada em 2017).

No que respeita à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (354) continuaram a ser predominantes, representando 66% do total. Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 161 processos (30% do total), que registaram um crescimento de 23% face aos processos com a mesma proveniência registados em 2019. De assinalar, ainda, a abertura de 25 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Gabinete do Secretário de Estado das Finanças¹ (5% do total), o que compara com 12 processos no ano anterior.

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, o mais relevante continuou a ser a renegociação de créditos de particulares, que representou 74% do total. Os restantes processos visaram a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, e tiveram um peso de 26%, englobando pedidos no âmbito de acordos de pagamento de dívidas com origem em créditos bancários e pedidos relacionados com situações diversas. Os processos de mediação para obtenção de crédito por particulares ou relativos a créditos de empresas, habitualmente pouco representativos, não tiveram expressão nos processos de mediação de 2020.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2020, uma taxa de sucesso global de 65%, inalterada face à verificada até ao final do ano precedente. 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 2020, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 84%.

Assinala-se que, em 2021, foram abertos 156 processos até 26-03-2021, o que compara com 136 processos no período homólogo do ano anterior (variação de +15%). Em termos mensais, foram abertos 45 processos em janeiro, 53 processos em fevereiro e 58 processos em março de 2021 (até dia 26), o que compara com 50, 41 e 45 processos nos períodos homólogos de 2020, respetivamente.

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

Lisboa, 31 de março de 2021

O Mediador do Crédito



Clara Machado

¹ Ou do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e das Finanças, durante o XXI Governo Constitucional.



MEDIADOR
DO CRÉDITO

CAPÍTULO 2

O MEDIADOR DO CRÉDITO

2 O MEDIADOR DO CRÉDITO

O Mediador do Crédito tem por missão a defesa e a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades em relações de crédito, com vista a contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro.

Neste âmbito, destacam-se como principais funções do Mediador do Crédito:

- Coordenar a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, no âmbito da obtenção ou da renegociação de créditos, contribuindo para melhorar o acesso ao crédito;
- Difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, nomeadamente através da prestação de esclarecimentos, contribuindo para o desenvolvimento da literacia financeira nesta área;
- Emitir pareceres ou recomendações sobre matérias relacionadas com a sua atividade, bem como colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão de crédito;
- Assinalar as deficiências de legislação que verifique, 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 2020, o número de colaboradores permanentes do Mediador do Crédito manteve-se em seis.

No contexto das medidas de prevenção e contenção da pandemia da COVID-19, os serviços do Mediador do Crédito estiveram a funcionar, a partir de meados de março de 2020, em trabalho remoto, situação que se mantém até à data de elaboração do presente relatório.

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

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

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

Telefone: +351 213 233 416



MEDIADOR
DO CRÉDITO

CAPÍTULO 3

**ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO
MEDIADOR DO CRÉDITO**

3 ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO

3.1 EVOLUÇÃO DO CRÉDITO

A nível nacional e internacional, o ano de 2020 foi marcado pela pandemia causada pela doença COVID-19, e pelas medidas de prevenção e contenção adotadas pelas autoridades.

Em 2020, a economia portuguesa registou uma contração de 6.1% do Produto Interno Bruto, refletindo o efeito conjugado das variações de -2.7% na procura interna (consumo privado: -4.8%, investimento: -0.4%, despesa pública: +3.1%), -6.5% nas importações e -14.1% nas exportações².

Não obstante, continuou a assistir-se a um aumento do crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM)³, bem como à continuação do desagravamento dos níveis de incumprimento nas operações de crédito, num contexto em que uma parte dos créditos concedidos pelo setor financeiro beneficiou de moratórias relativamente ao pagamento das prestações (carência de capital ou carência de capital e juros)⁴.

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2019 e o final de 2020, o total do crédito concedido aos particulares aumentou 1.6% (+1.9 mil milhões de euros), em resultado sobretudo de um aumento no crédito à habitação (+2.2 mil milhões de euros; +2.4%), parcialmente contrariado pela redução no crédito ao consumo e outros fins (-304 milhões de euros; -1.2%).

O total do crédito vencido, por sua vez, evidenciou uma diminuição, de 9.1% (-223 milhões de euros), correspondendo, no final de 2020, a 1.8% do total do crédito concedido, o que compara com 2.1% no final de 2019. De referir que esta tendência verificou-se nos dois segmentos, com variações de -134 milhões de euros, no crédito à habitação vencido, e de -89 milhões de euros, no crédito ao consumo e outros fins vencido.

A proporção de crédito vencido no total continuou a ser mais elevada no segmento do crédito ao consumo e outros fins do que no crédito à habitação, não obstante o desagravamento destes indicadores. No final de 2020, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 1.6 mil milhões de

² Fonte: *Boletim Estatístico* de março de 2021, Banco de Portugal.

³ Os dados sobre o endividamento dos particulares e das empresas (sociedades não financeiras) têm como fonte a informação relativa ao crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM), publicados pelo Banco de Portugal no *BPstat*, sob o domínio “Monetárias e Financeiras”, não sendo comparáveis com os dados apresentados nos relatórios anuais relativos aos anos de 2018 e anteriores (os quais se baseavam em informação da Central de Responsabilidades de Crédito, relativa ao setor financeiro, cuja publicação foi descontinuada durante o ano de 2019).

⁴ No final de 2020, as moratórias correspondiam a cerca de 34% dos empréstimos das sociedades não financeiras. No caso dos particulares, os créditos em moratória representavam, no final de 2020, cerca de 16% do total de empréstimos (cf. *Boletim Económico* de março de 2021, Banco de Portugal).

euros, tendo passado a representar 6.3% do total do crédito concedido no segmento, contra 6.6% em 2019.

Endividamento dos Particulares

Endividamento dos Particulares

(montantes em milhões de euros) (n.º de devedores em milhares)		dez/20	%	dez/19	%	Variação	
Crédito concedido							
(1)	Habituação	95 042	79%	92 815	78%	2.4%	2 227
(2)	Consumo e outros fins*	25 710	21%	26 015	22%	-1.2%	-304
(3)	Total	120 752	100%	118 829	100%	1.6%	1 923
Crédito vencido							
(4)	Habituação	603	0.6% (4)/(1)	737	0.8% (4)/(1)	-18.2%	-134
(5)	Consumo e outros fins*	1 626	6.3% (5)/(2)	1 715	6.6% (5)/(2)	-5.2%	-89
(6)	Total	2 229	1.8% (6)/(3)	2 452	2.1% (6)/(3)	-9.1%	-223
N.º de devedores							
(7)	Habituação	2 111.9		2 098.3		0.6%	13.6
(8)	Consumo e outros fins*	3 403.3		3 504.8		-2.9%	-102
(9)	Total	4 268.0		4 328.3		-1.4%	-60
% de devedores com crédito vencido							
(10)	Habituação	2.3%		3.0%		-23.3%	-0.7 p.p.
(11)	Consumo e outros fins*	9.8%		9.9%		-1.0%	-0.1 p.p.
(12)	Total	8.5%		8.9%		-4.5%	-0.4 p.p.

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2020 E DEZEMBRO DE 2019)

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

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

No crédito à habitação, que representa 79% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 18.2% no crédito vencido (fixando-se o seu montante em 603 milhões de euros). O peso do crédito vencido no total, neste segmento, diminuiu, de 0.8% para 0.6%.

Endividamento das Empresas

Endividamento das Empresas

(montantes em milhões de euros)	dez/20	dez/19	Variação	
Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras	73 974	67 016	10.4%	6 958

(valores em milhões de euros)	dez/20	%	dez/19	%	Variação	
Crédito vencido das Sociedades não financeiras	2 458	3.3%	3 104	4.6%	-20.8%	-646

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2020 E DEZEMBRO DE 2019)

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

No que respeita às empresas, e como se observa na tabela 2, o total do crédito concedido também evidencia um aumento, na ordem dos 10.4% (+7.0 mil milhões de euros), para 74.0 mil milhões de euros.

O crédito vencido, por sua vez, registou uma diminuição bastante mais significativa, de 20.8%, fixando-se em aproximadamente 2.5 mil milhões de euros (-646 milhões de euros). Em consequência, o seu peso no crédito total diminuiu de 4.6% para 3.3%.

Os resultados do inquérito trimestral aos bancos sobre o mercado de crédito relativo ao quarto trimestre de 2020, efetuado pelo Banco de Portugal⁵, revelavam que, em termos globais e comparativamente ao trimestre anterior, os critérios de concessão de crédito a empresas foram mais restritivos, especialmente em empréstimos de longo prazo, devido à maior perceção de riscos associados à situação e perspetivas de determinados setores ou empresas e, em menor grau, aos riscos associados à situação e perspetivas económicas gerais e às garantias exigidas.

Na concessão de crédito a particulares, os critérios foram ligeiramente menos restritivos, no crédito ao consumo, e mantiveram-se praticamente inalterados no crédito à habitação, tendo em consideração, nomeadamente, a perceção de riscos associados à situação e perspetivas económicas.

Ao nível dos termos e condições, assinala-se, no crédito a empresas: termos e condições gerais mais restritivos nos empréstimos a grandes empresas; ligeira redução dos *spreads* aplicados nos

⁵ Fonte: *Inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito – Resultados para Portugal* de janeiro de 2021, Banco de Portugal.

empréstimos de risco médio a pequenas e médias empresas (PME); condições mais restritivas relativamente às garantias exigidas e, em menor grau, a comissões e outros encargos e ao montante dos empréstimos. No crédito a particulares, por sua vez, os termos e condições mantiveram-se praticamente inalterados.

Do lado da procura, registou-se uma ligeira diminuição da procura de crédito por parte de empresas, nomeadamente de grandes empresas, motivada pela redução das necessidades de financiamento de investimento e de financiamento de fusões/aquisições e reestruturação empresarial.

A procura de empréstimos por particulares manteve-se praticamente sem alterações, quer no crédito à habitação, quer no crédito ao consumo.

Ao nível das expectativas para o primeiro trimestre de 2021, os resultados do inquérito apontam para critérios mais restritivos na concessão de crédito a empresas, especialmente a PME e em empréstimos de longo prazo, e para a manutenção dos critérios na concessão de crédito a particulares. Quanto à procura de crédito, não são esperadas alterações significativas, nem no segmento das empresas, nem no dos particulares.

3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No ano de 2020, destacam-se as seguintes alterações legislativas em matéria de crédito:

- Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, que estabelece medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, bem como um regime especial de garantias pessoais do Estado, no âmbito da pandemia da doença COVID-19 (regime da moratória pública).

No decurso do ano, o Decreto-Lei n.º 10-J/2020 sofreu várias alterações, introduzidas através dos seguintes diplomas legais: Lei n.º 8/2020, de 10 de abril; Decreto-Lei n.º 26/2020, de 16 de Junho; Lei n.º 27-A/2020, de 24 de julho⁶; Decreto-Lei n.º 78-A/2020, de 29 de setembro; Decreto-Lei n.º 107/2020, de 31 de dezembro⁷.

Essas alterações no regime da moratória pública visaram, entre outros aspetos, o alargamento dos beneficiários e dos contratos de crédito abrangidos, nomeadamente no que respeita a contratos de crédito celebrados com consumidores, a flexibilização das condições de acesso relativamente à situação dos beneficiários perante a Autoridade Tributária e Aduaneira e a

⁶ Que procede à segunda alteração à Lei n.º 2/2020, de 31 de março (Orçamento do Estado para 2020), e à alteração de diversos diplomas, entre os quais o Decreto-Lei n.º 10-J/2020.

⁷ De referir que, em 2021, o Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, sofreu uma nova alteração, desta vez, pelo Decreto-Lei n.º 22-C/2021, de 22 de março, que prorroga os períodos de carência de capital em empréstimos com garantia do setor público e aprova um regime especial de concessão de garantias pelo Fundo de Contragarantia Mútuo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.



Segurança Social e a prorrogação do prazo de vigência da moratória, bem como do prazo de adesão.

Nos termos da atual redação do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, a moratória pública aplica-se a contratos de crédito hipotecário e contratos de locação financeira de imóveis destinados à habitação celebrados com consumidores, a contratos de crédito aos consumidores com finalidade educação, incluindo para formação académica e profissional e a contratos de crédito celebrados com empresas, empresários em nome individual, instituições particulares de solidariedade social, associações sem fins lucrativos e outras entidades da economia social.

As entidades beneficiárias que, em 1 de outubro de 2020, se encontravam abrangidas pelas medidas de apoio previstas no diploma legal, podem beneficiar da moratória pública até 30 de setembro de 2021.

Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 107/2020, de 31 de dezembro, voltou a ser possível o acesso à moratória pública relativamente aos contratos de crédito abrangidos pelo diploma legal que não se encontrassem a beneficiar da moratória pública a 1 de outubro de 2020, podendo a adesão ser solicitada junto da instituição mutuante até ao dia 31 de março de 2021. Neste caso, o período de aplicação das medidas de apoio não pode exceder nove meses, sendo que esse limite tem em conta o eventual período em que as entidades beneficiárias, relativamente às operações de crédito em causa, beneficiaram das medidas de apoio até 30 de setembro de 2020.

- Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto, que estabelece normas de proteção do consumidor de serviços financeiros, procedendo à quarta alteração ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, à primeira alteração à Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, e à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

Em concreto, o diploma legal confere novos direitos aos clientes bancários, proibindo a cobrança de algumas comissões no âmbito do crédito à habitação e hipotecário e do crédito aos consumidores. Estabelece ainda o princípio geral de que as comissões cobradas pelas instituições, para além de corresponderem a um serviço efetivamente prestado, devem ser razoáveis e proporcionais aos custos suportados.

- Decreto-Lei n.º 105/2020, de 23 de dezembro, que institui o Sistema Público de Apoio à Conciliação no Sobre-Endividamento.

O Sistema Público de Apoio à Conciliação no Sobre-Endividamento (SISPACSE) visa uma rápida resolução de litígios e o reequilíbrio financeiro do devedor, numa intervenção em momento prévio à utilização de outros meios de tutela do crédito, como sejam o recurso ao processo especial de revitalização, ao processo especial para acordo de pagamento ou ao processo de

insolvência, regulados no Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas. Sendo um instrumento complementar do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, não é aplicável aos negócios jurídicos abrangidos pelo PARI ou PERSI, nem aos créditos tributários ou à Segurança Social.

3.3 OUTRAS ALTERAÇÕES EM MATÉRIA DE CRÉDITO – MORATÓRIAS PRIVADAS

Paralelamente ao regime da moratória pública, estabelecido no Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, as instituições de crédito disponibilizaram voluntariamente moratórias privadas, aplicáveis a contratos de crédito não abrangidos pela moratória pública, bem como adotaram outras medidas voluntárias de apoio aos clientes para mitigar os efeitos da crise decorrente da situação de pandemia da COVID-19.

As moratórias privadas foram concedidas no âmbito de medidas aprovadas pela Associação Portuguesa de Bancos (APB), pela ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC) e pela Associação Portuguesa de *Leasing, Factoring e Renting* (ALF), às quais puderam aderir os respetivos associados e outras instituições habilitadas a conceder crédito.

As moratórias privadas têm períodos de aplicação distintos entre si, com datas de termo em 30 de setembro de 2020 (moratória inicial da ASFAC e moratórias da ALF para *leasing* mobiliário e para *leasing* imobiliário), 31 de dezembro de 2020 (moratória da ASFAC, no caso das instituições que aderiram à adenda à moratória), 31 de março de 2021 (moratória da APB para crédito hipotecário) e 30 de junho de 2021, sujeito a um limite máximo de utilização de 12 meses (moratória da APB para crédito não hipotecário).



MEDIADOR
DO CRÉDITO

CAPÍTULO 4

ATIVIDADE DESENVOLVIDA

4 ATIVIDADE DESENVOLVIDA

4.1 PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO

4.1.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE

4.1.1.1 PROCEDIMENTOS

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

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

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

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

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

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

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

Uma mediação envolve geralmente uma ou mais interações junto do requerente e da instituição de crédito, sendo a mediação encerrada se for alcançado um acordo entre as partes, ou quando se verifique fundamentamente a impossibilidade de tal acontecer.

4.1.1.2 PROCESSOS ABERTOS

Em 2020, o número de processos abertos pelo Mediador do Crédito foi de 540, o que compara com 515 processos abertos em 2019. Verificou-se, assim, um crescimento de 5% no número de novos processos, de 2019 para 2020. Considerando a atividade do Mediador do Crédito desde o seu início, em 2009, o número de processos abertos totalizava, no final de 2020, 5281 processos.

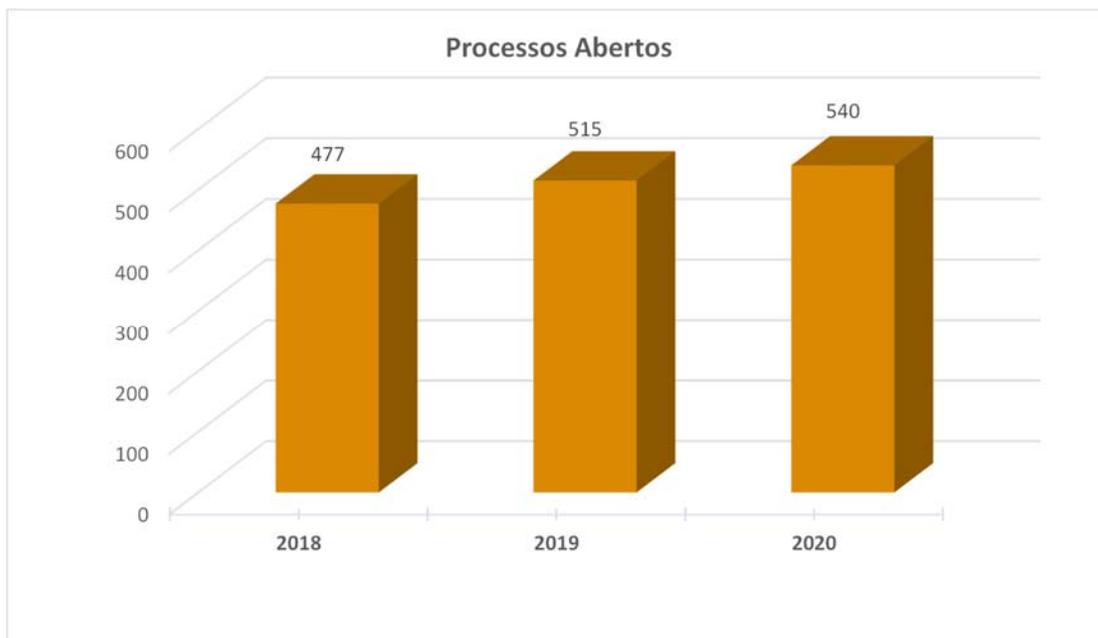


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS

Em 2020, assistiu-se a um aumento do número de processos abertos na sequência de pedidos encaminhados por outras entidades, tanto em termos absolutos como relativos.

Ainda assim, a maioria dos processos continuou a ter na sua origem pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito. Em 2020, estes pedidos originaram 354 processos, ou seja, 66% do total de processos abertos no ano, o que compara com 72%, em 2019.

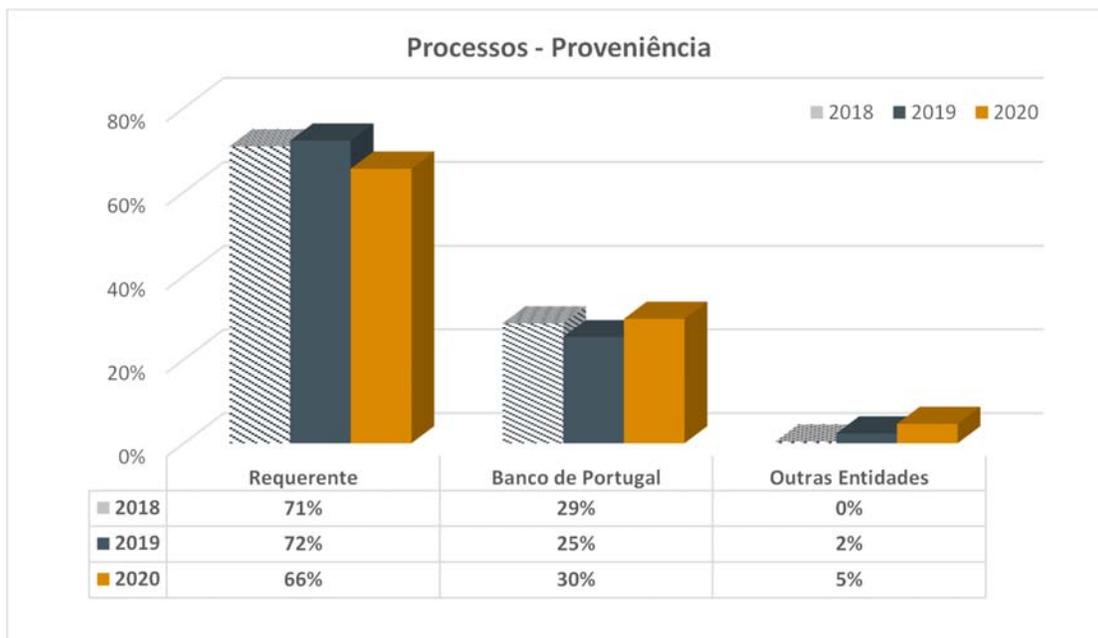


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

Em segundo lugar, ao nível da proveniência dos processos, manteve-se o Banco de Portugal, através do qual foram recebidas exposições de clientes bancários que deram origem a 161 novos processos, correspondentes a 30% do total. Comparativamente a 2019, verificou-se um aumento quer do número de processos recebidos por esta via (mais 30 processos), quer do seu peso no total de processos abertos no ano (de 25% para 30%).

À semelhança de anos anteriores, a maior parte dos processos abertos a partir de exposições encaminhadas pelo Banco de Portugal corresponderam a pedidos efetuados por clientes bancários no sítio daquela instituição na internet, havendo ainda um número menos significativo de pedidos enviados ao Mediador do Crédito através da Filial, das Delegações Regionais, das Agências e de outras Unidades de Estrutura do Banco de Portugal⁸.

De registar, por último, 25 processos com origem em pedidos recebidos através do Gabinete do Secretário de Estado das Finanças⁹ (5% do total), o que compara com 12 processos com a mesma origem, em 2019.

⁸ Em 2020, 3 processos.

⁹ Ou do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e das Finanças, durante o XXI Governo Constitucional.

Quanto ao tipo de requerentes, os processos abertos na sequência de pedidos apresentados por particulares ou empresários em nome individual totalizaram 524, em 2020, o que representa um acréscimo de 6% face ao ano anterior. Por sua vez, o número de processos com origem em pedidos apresentados por pessoas coletivas foi apenas de 16 (-16% do que em 2019). O peso destes últimos no total dos processos do ano continuou, à semelhança de anos anteriores, a ser diminuto (3%, em 2020).

De referir, ainda, que 9% dos processos abertos em 2020 corresponderam a pedidos de requerentes que, anteriormente, já haviam recorrido aos serviços do Mediador do Crédito (o que compara com 14%, em 2019)¹⁰.

4.1.1.3 CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2020, verificou-se, face ao ano anterior, um aumento na correspondência recebida, o qual será fundamentalmente explicado pelo crescimento do número total de pedidos de intervenção do Mediador do Crédito. A correspondência expedida registou, no entanto, uma diminuição, tendo-se estreitado a diferença positiva face ao volume de correspondência recebida¹¹.

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

¹⁰ 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).

¹¹ Devido nomeadamente a uma menor disponibilidade de recursos para, no âmbito do acompanhamento dos processos, se realizarem contactos, por escrito, com os requerentes, que crescem à correspondência emitida no âmbito da resposta aos pedidos recebidos (e respetivo seguimento junto das instituições de crédito).

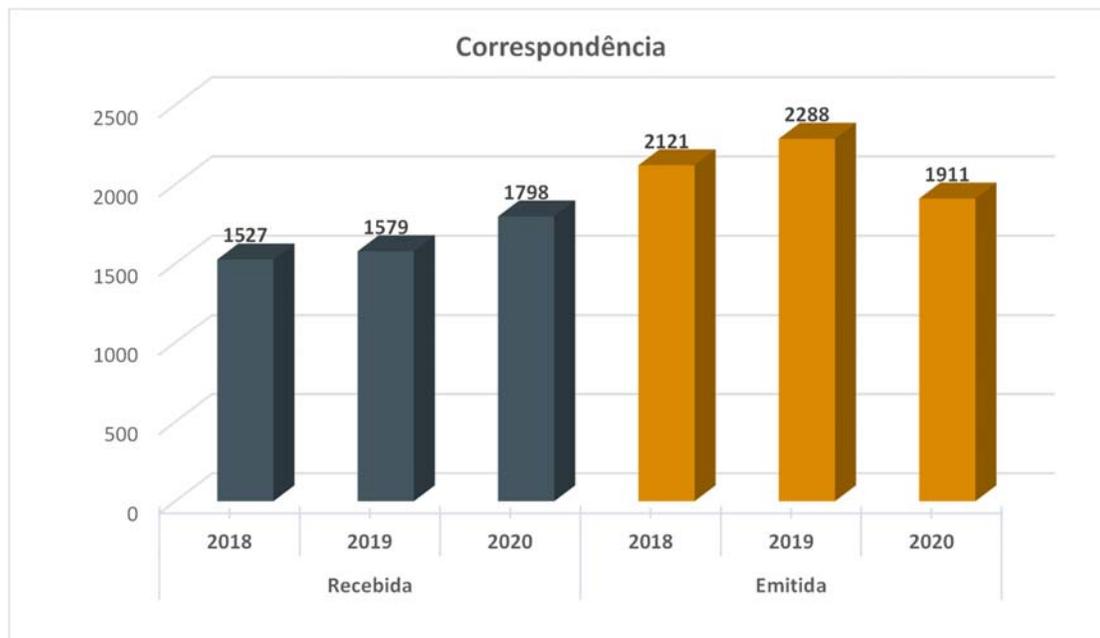


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2020, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 1798, o que compara com 1579 no ano anterior (variação de 14%). Por sua vez, o número de cartas emitidas foi de 1911, quando, em 2019, havia sido de 2288 (variação de -11%).

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 28 322 cartas, para um total de 5281 processos, o que corresponde a uma média de 5.4 cartas por processo (que compara com 6.0, em 2019).

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, na página seguinte, apresenta a situação, no final dos anos de 2018, 2019 e 2020, 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 4180, no final de 2019, para 4628, no final de 2020. No ano de 2020, foram,

assim, classificados como “Mediador do Crédito competente” 448 processos¹², o que compara com 457 processos, em 2019.

Situação no final de cada ano	2018	2019	2020	variação 2019-20
Processos Pendentes em Análise	6	6	6	0
Processos Pendentes – elementos pedidos	89	124	192	68
Mediador do Crédito competente	3723	4180	4628	448
Processos de Mediação em curso	27	27	17	-10
<i>Mediações em curso</i>	28	29	19	-10
Processos de Mediação concluídos	1550	1603	1641	38
<i>Mediações concluídas</i>	1904	1956	1996	40
Processos de Outras Intervenções	27	30	38	8
<i>Outras Intervenções</i>	35	42	51	9
Processos de Esclarecimentos	1014	1327	1660	333
Processos de Esclarecimentos em curso	36	40	138	98
Processos de Esclarecimentos concluídos	978	1287	1522	235
Processos Arquivados	1105	1193	1272	79
Mediador do Crédito não competente	408	431	455	24
Total	4226	4741	5281	540

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2018, 2019 E 2020 (NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS DESDE 2009)

O número de processos de mediação abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, até ao final de 2020, ascendia a 1658 e o número de mediações a 2017. Comparativamente ao final de 2019, verificou-se um aumento de 28, nos processos de mediação, e de 30, nas mediações.

¹² Estes 448 processos englobam quer processos abertos em 2020, quer processos ainda pendentes de classificação no final de 2019.

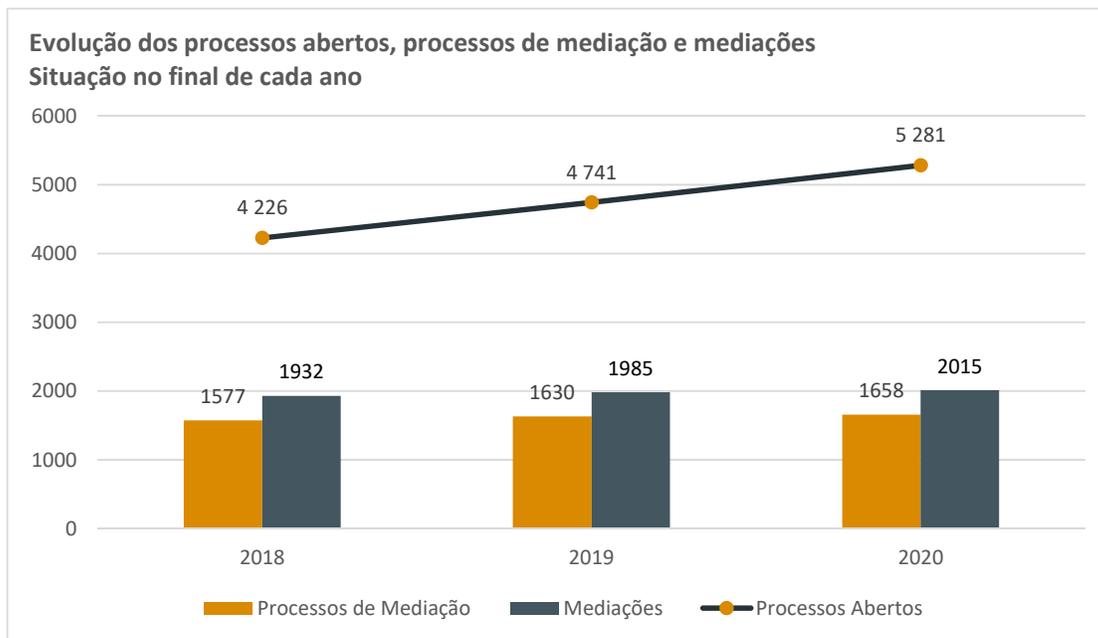


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2020, quer a atividade desenvolvida no âmbito dos processos que, no final de 2019, se encontravam em curso ou pendentes de classificação/análise, verifica-se que, em 2020, foram concluídos 38 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 42.

Os processos respeitantes à prestação de esclarecimentos continuaram a assumir um papel relevante na atividade de 2020, com o número de processos com esta classificação a registar um aumento de 333 comparativamente ao final de 2019.

Por último, foram classificados como “Arquivados” ou como “Mediador do Crédito não competente” 79 e 24 processos, respetivamente.

4.1.1.5 ESTADO DOS PROCESSOS NO FINAL DO ANO

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

Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano	2018	2019	2020
Processos Pendentes em Análise	6	6	6
Processos Pendentes – elementos pedidos	76	110	161
Mediador do Crédito competente	368	376	350
Processos de Mediação em curso	16	16	4
Processos de Mediação concluídos	27	31	19
Processos de Outras Intervenções	6	3	5
Processos de Esclarecimentos em curso	36	38	133
Processos de Esclarecimentos concluídos	204	224	145
Processos Arquivados	79	64	44
Mediador do Crédito não competente	27	23	23
Total	477	515	540

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

No final de 2020, encontravam-se pendentes de classificação 167 processos, dos quais 6 estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos que haviam dado entrada na parte final do ano, e 161 correspondiam a processos relativamente aos quais se aguardava o envio de elementos complementares solicitados aos requerentes ou outros desenvolvimentos, nomeadamente no âmbito da tentativa prévia de negociação direta do requerente com a instituição de crédito.

Na tabela 5, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2020, 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 31-12-2020 dos processos abertos em	Total de 2009 a 2017	2018	2019	2020	Total
Processos Pendentes em Análise	0	0	0	6	6
Processos Pendentes – elementos pedidos	12	0	19	161	192
Mediador do Crédito competente	3356	450	472	350	4628
Processos de Mediação em curso	10	0	3	4	17
<i>Mediações em curso</i>	11	0	4	4	19
Processos de Mediação concluídos	1524	49	49	19	1641
<i>Mediações concluídas</i>	1875	50	52	19	1996
Processos de Outras Intervenções	21	6	6	5	38
<i>Outras Intervenções</i>	28	9	9	5	51
Processos de Esclarecimentos em curso	0	0	5	133	138
Processos de Esclarecimentos concluídos	775	291	311	145	1522
Processos Arquivados	1026	104	98	44	1272
Mediador do Crédito não competente	381	27	24	23	455
Total	3749	477	515	540	5281

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2020 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do total de 5281 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 198 encontravam-se pendentes de análise/classificação no final de 2020. Dos restantes 5083 processos, 4628 (91%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 455 (9%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências, sendo estas proporções idênticas às que se observavam no final de 2019.

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

Nos pontos seguintes, apresenta-se informação mais detalhada sobre os processos enquadráveis e os processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

4.1.2 PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” dizem respeito, em regra, a pedidos de mediação relacionados com determinado produto ou situação creditícia (renegociação ou obtenção de crédito), ou a pedidos de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, sendo, como tal, subsequentemente classificados numa das seguintes categorias:

- Processos de mediação (incluindo outras intervenções);
- Processos de esclarecimentos.

Em 2020, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 350 processos abertos nesse ano, dos quais 23 como processos de mediação (7%), 5 como processos de outras intervenções (1%) e 278 como processos de esclarecimentos (79%). Os processos referentes a outras intervenções respeitam a situações em que foram estabelecidos contactos com entidades adquirentes de créditos, originalmente concedidos por instituições de crédito, tendo em vista a obtenção de esclarecimentos sobre as dívidas associadas a créditos cedidos ou a realização de acordos de pagamento dessas dívidas. Por último, foram arquivados 44 processos (13%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (5281), 4628 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2020, assim desagregados: 1658 processos de mediação (36% do total), 38 processos de outras intervenções (1%), 1522 processos de esclarecimentos (33%) e 1272 processos arquivados (27%).

4.1.2.1 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO

Dos processos abertos em 2020, foram classificados como de mediação 23 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 4 processos, ao passo que 19 tinham sido concluídos.

Por sua vez, entre o final de 2019 e o final de 2020, o número de processos de mediação e o número de mediações registaram aumentos de 28 e 32, respetivamente, atingindo o total, desde o início da atividade, de 1658 e 2017, respetivamente. No final de 2020, encontravam-se em curso 17 processos de mediação e tinham sido concluídos 1641 processos de mediação.

A título exemplificativo, passamos a referir algumas das situações que têm vindo a ser tratadas no âmbito de processos de mediação:

- Alteração do prazo dos empréstimos;
- Introdução de períodos de carência, ou de valor residual, em empréstimos;
- Alteração da data de pagamento das prestações;
- Renegociação de “spreads” em operações de crédito;
- Renegociação de créditos à habitação/dação em cumprimento de imóvel e regularização da dívida remanescente (após dação);
- Retoma do contrato de crédito, nomeadamente de crédito à habitação;
- Renegociação de dívidas associadas a cartões de crédito e de créditos pessoais;
- Desvinculação de mutuários (em particular, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Acordos de pagamento de dívidas por parte de mutuários e/ou de fiadores;
- Acordos de pagamento de créditos com garantia mútua concedidos a estudantes do ensino superior;
- Esclarecimento de situações relativas ao acesso aos regimes de moratórias de crédito (moratória pública e moratórias privadas);
- Esclarecimento de situações relativas a registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Obtenção de créditos;
- Acesso ao crédito, ou migração de crédito, no âmbito do regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

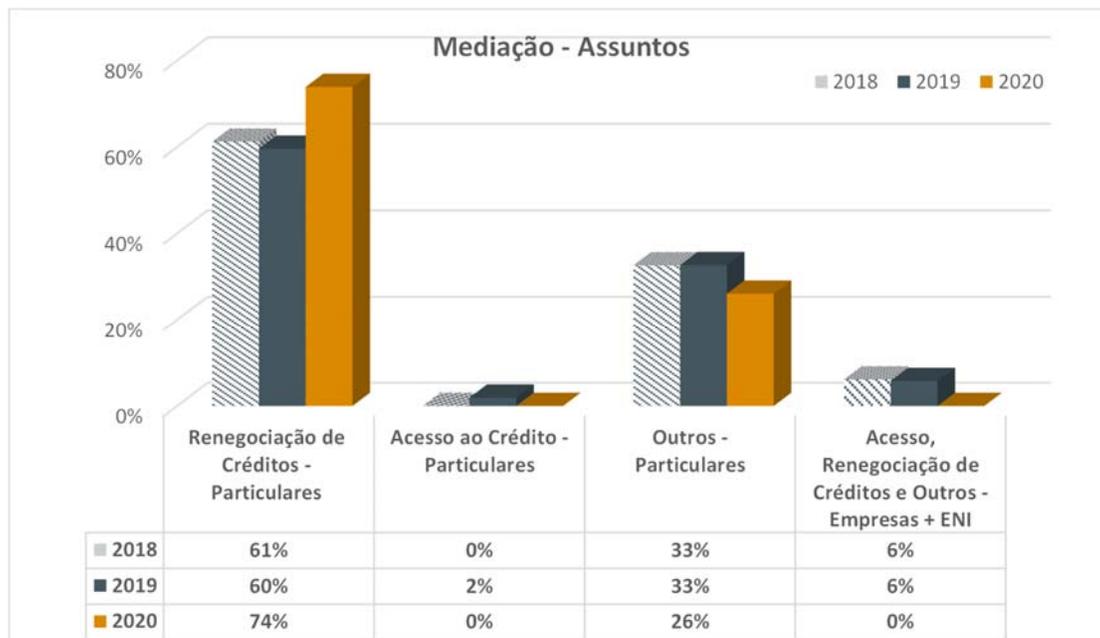


GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS

Em 2020, a renegociação de créditos de particulares manteve-se como o assunto mais relevante no âmbito das mediações, tendo o peso destes processos no total dos processos de mediação sido de 74%, comparativamente a 60% em 2019.

Os demais processos visaram a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgindo em segundo lugar, com um peso de 26%, o que compara com 33% em 2019. Nos “outros assuntos”, incluem-se os pedidos no âmbito de acordos de pagamento de dívidas com origem em créditos bancários e os pedidos enviados às instituições de crédito relativos a diversas situações (por exemplo, visando a obtenção de esclarecimentos sobre créditos ou sobre a informação comunicada à Central de Responsabilidades de Crédito).

Em 2020, não houve processos de mediação para obtenção de crédito por particulares, nem relativos a créditos a empresas (pedidos apresentados por pessoas coletivas ou relativos a financiamento de atividade empresarial de pessoas singulares¹³).

¹³ A inclusão dos ENI no assunto “Obtenção, Renegociação de Créditos e Outros – Empresas + ENI” respeita aos anos desde 2019. Até 2018, os pedidos relativos a financiamento de atividade empresarial de pessoas singulares estavam incluídos nos assuntos relativos aos “Particulares” (na categoria relevante).

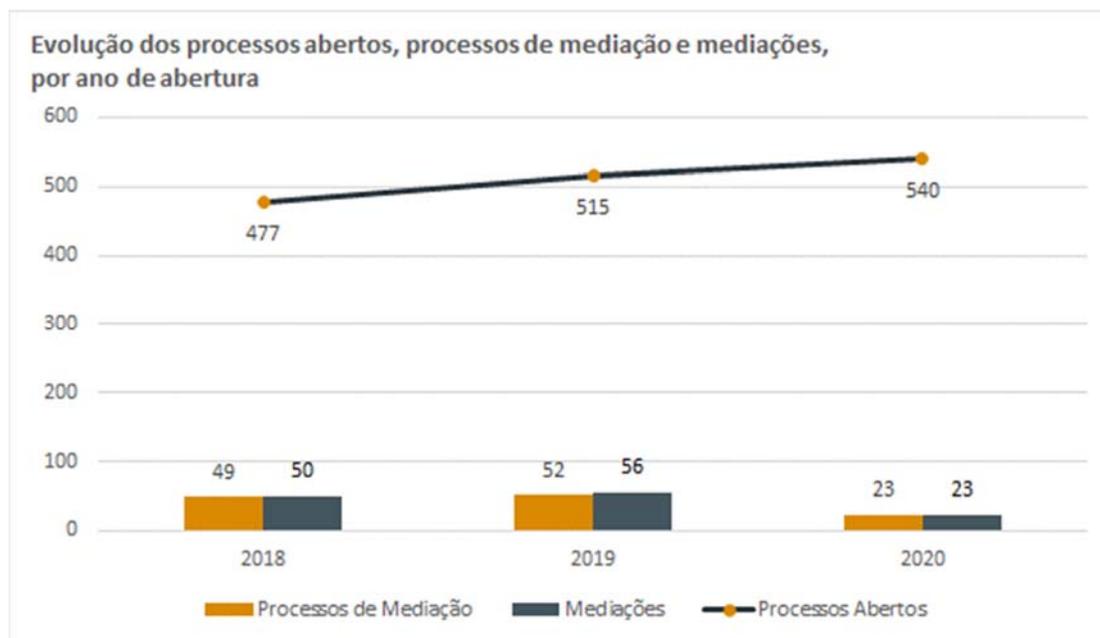


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2020, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 23 processos de mediação abertos em 2020 deram origem a um igual número de mediações.

Mediações por instituição de crédito

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

Instituição de Crédito	N.º de Mediações		
	2018	2019	2020
WiZink Bank - Sucursal	12	17	7
Novo Banco	9	5	3
Caixa Geral de Depósitos	13	7	2
Banco Comercial Português	1	7	1
Caixa Económica Montepio Geral	5	6	0
Outras instituições de crédito	10	14	10
Total	50	56	23

TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2018-2020, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

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

Resultado global das mediações

No gráfico 7, apresenta-se o resultado global das mediações realizadas para o conjunto dos anos de 2009 a 2020, ou seja, desde o início da atividade do Mediador do Crédito. Note-se que os resultados apresentados respeitam apenas às 1998 mediações concluídas até ao final de 2020, num total de 2017 mediações aceites. O grau de sucesso das mediações foi de 65%, mantendo-se inalterado face ao registado até ao final de 2019.

Por sua vez, tendo em consideração apenas os processos abertos em 2020, a taxa de sucesso das mediações foi de 84% (correspondendo a 16 mediações concluídas com sucesso, num total de 19 mediações aceites e concluídas até ao final do ano).

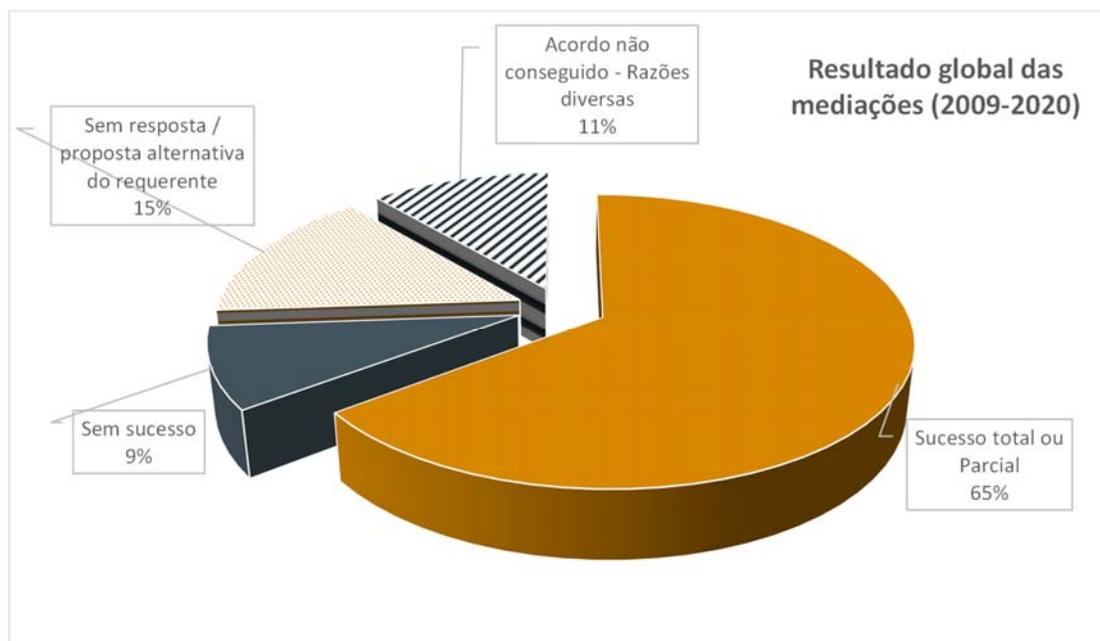


GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2020)

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

Nos casos em que o requerente não dá sequência à mediação junto do Mediador do Crédito, após ter recebido, através desta entidade, uma proposta da instituição de crédito, a mediação é encerrada

com a classificação “sem resposta/proposta alternativa do requerente”. Desde 2009, 15% das mediações realizadas inseriram-se nesta categoria.

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

Outras intervenções por entidade credora

Na tabela 7, discriminam-se, por entidade credora, as outras intervenções no âmbito de processos abertos nos últimos três anos, desagregadas por ano de abertura dos processos.

Entidade credora	N.º de Outras Intervenções		
	2018	2019	2020
Hefesto - STC	7	1	3
Intrum Portugal	0	2	1
Orthogon Portugal	0	0	1
Outras entidades	2	6	0
Total	9	9	5

TABELA 7 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2018-2020, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

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

Por último, assinala-se que, das 5 “outras intervenções” realizadas no âmbito dos processos abertos em 2020, uma encontrava-se em curso no final do ano e quatro tinham sido concluídas com sucesso.

4.1.2.2 ESCLARECIMENTOS

Nos processos abertos em 2020, houve 278 processos de esclarecimentos, dos quais 133 estavam em curso no final do ano e os restantes 145 tinham sido encerrados.

De um modo geral, foram prestados esclarecimentos sobre vários assuntos, entre os quais se destacam os seguintes:

- Regimes de moratórias de crédito (moratória pública e moratórias privadas);
- Funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Acesso ao crédito, nomeadamente crédito para investimento e crédito consolidado;
- Entidades habilitadas a conceder crédito (vs. atividade financeira não autorizada);
- Renegociação de créditos;
- Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e Procedimento Extrajudicial para Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI);
- Consequências do incumprimento nos contratos de crédito (e da instauração de ação executiva);
- Retoma contratual (nomeadamente de contratos de crédito à habitação);
- Desvinculação de mutuários (em particular, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Normas aplicáveis aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor;
- Cessão de créditos;
- Intermediários de crédito;
- Crédito à habitação a pessoa com deficiência;
- Regime geral do crédito à habitação.

De assinalar, ainda, que, à semelhança do ano de 2019, houve um número significativo de processos nos quais foram prestados esclarecimentos sobre mais do que um tema.

4.1.2.3 PROCESSOS ARQUIVADOS

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

Em 2020, foram arquivados 79 processos, dos quais 44 relativos a pedidos recebidos nesse ano.

As razões subjacentes ao arquivamento de processos são principalmente duas: por um lado, a não disponibilização pelos requerentes dos elementos solicitados para dar sequência ao pedido de intervenção do Mediador de Crédito e, por outro lado, o facto de, após o envio do pedido, os

requerentes comunicarem ao Mediador do Crédito terem, no âmbito da tentativa prévia de negociação, chegado a acordo com a instituição de crédito (ou seja, antes de ter havido intervenção direta desta entidade). Assinala-se que, nos processos relativos a pedidos de 2020, esta última situação conduziu ao arquivamento de 22 processos (ou seja, 50% dos processos arquivados).

4.1.3 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

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

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

Nos processos abertos em 2020, foram arquivados 23 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, o que compara com 24 processos de 2019 (dos quais, 23 processos arquivados no próprio ano).

Os assuntos a que respeitavam os processos arquivados em 2020 foram diversificados, assinalando-se, em particular, matérias tais como contas de depósitos bancários, meios de pagamento, outras situações no âmbito da relação entre clientes bancários e instituições financeiras (por exemplo, acesso ao *homebanking* ou alteração dos dados do cliente bancário), seguros ou pedidos de informações/esclarecimentos de âmbito jurídico (nomeadamente sobre insolvência, heranças ou prescrição de dívidas).

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2021

Até ao dia 26-03-2021, o número de processos abertos foi superior, em 15%, ao número de processos abertos no período homólogo de 2020. Com efeito, até ao dia 26-03-2021, foram abertos 156 processos, o que compara com 136 processos no mesmo período do ano anterior. Em termos mensais, foram abertos 45 processos em janeiro, 53 processos em fevereiro e 58 processos em março de 2021 (até ao dia 26), o que compara com 50, 41 e 45 processos nos períodos homólogos de 2020, respetivamente.

Dos novos processos de 2021, encontravam-se pendentes de classificação, na data acima referida, 83 processos (a maioria dos quais, 70, pendentes da apresentação de elementos/informações por parte dos requerentes), ao passo que 65 processos tinham sido classificados como “Mediador do Crédito competente” e 8 processos não se enquadravam nas competências desta entidade.

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” incluíam 2 processos de mediação, 1 processo de outras intervenções e 62 processos de esclarecimentos.

Por sua vez, até 26-03-2020, foram recebidas 401 cartas e outras comunicações e emitidas 498 cartas, o que compara com 414 e 512, respetivamente, no período homólogo de 2020.

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 OUTRAS ATIVIDADES

4.3.1 REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES

No decurso do ano de 2020, tiveram lugar algumas reuniões não presenciais com representantes de instituições de crédito, nas quais foram abordados temas relacionados com a atividade do Mediador do Crédito e com os procedimentos internos das instituições de crédito (no âmbito nomeadamente dos processos de mediação).

4.3.2 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

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

Os conteúdos no sítio na internet mantiveram-se inalterados face ao ano anterior, com exceção da disponibilização, na página inicial, do folheto do Mediador do Crédito.

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

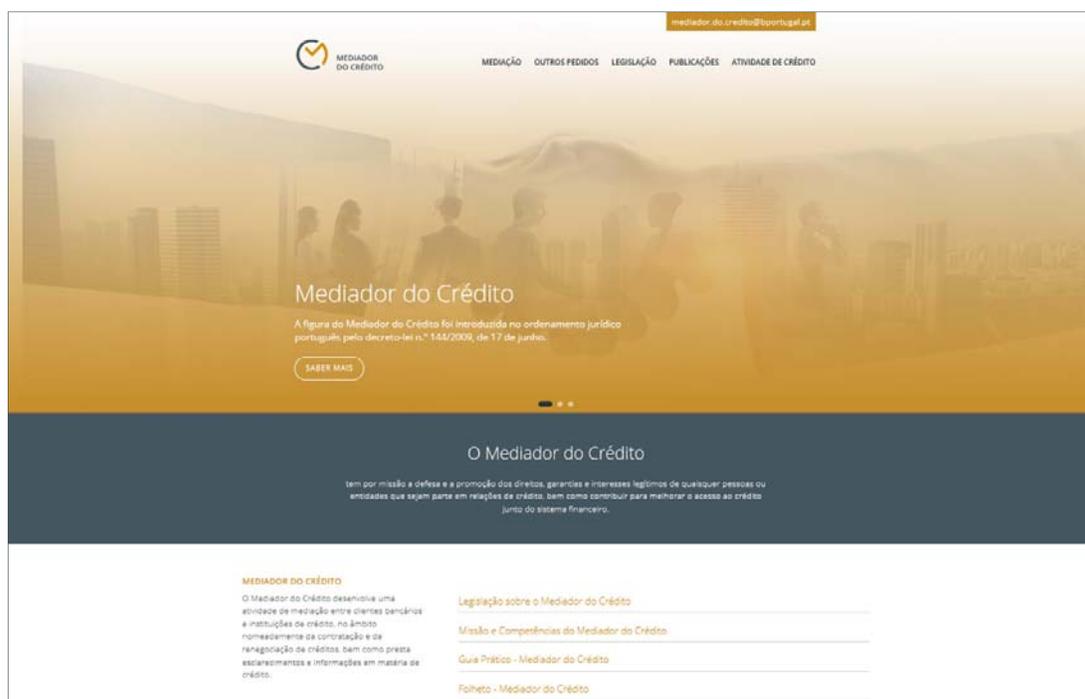


FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO NOVO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

No decurso do ano, continuaram a ser objeto de atualização regular os documentos disponibilizados no tema “Atividade de Crédito”, que promove o acompanhamento da atividade do crédito, nomeadamente de publicações estatísticas e relatórios de entidades de referência, entre as quais o Fundo Monetário Internacional (FMI), a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE), o Banco de Pagamentos Internacionais (BIS), a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu (BCE), o Ministério das Finanças, o Ministério da Economia, o Banco de Portugal e o Instituto Nacional de Estatística (INE).

4.3.3 OUTROS DESTAQUES

4.3.3.1 FOLHETO – MEDIADOR DO CRÉDITO

O folheto do Mediador do Crédito contém informação sumária sobre esta entidade e a forma como pode ser solicitada a sua intervenção, tendo sido alvo de uma revisão no final de 2019.

Em 2020, o folheto do Mediador do Crédito continuou a ser distribuído pelo público, em articulação com o Banco de Portugal, e passou também a estar disponível no sítio do Mediador do Crédito na internet.

4.3.3.2 GUIA PRÁTICO – MEDIADOR DO CRÉDITO

O “Guia Prático - Mediador do Crédito” contém informação sumária sobre esta entidade e a forma como pode ser solicitada a sua intervenção, sendo um instrumento útil para a divulgação da atividade do Mediador do Crédito e das suas competências.

No “Guia” são prestadas informações sobre os requisitos para solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, fazendo-se uma breve descrição do modo como a mediação se realiza. O “Guia” contém também uma secção de perguntas frequentes (FAQ), que visam orientar quem pretenda solicitar a intervenção do Mediador do Crédito.

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

4.3.3.3 PORTAL ePORTUGAL

Em 2020, continuou a ser disponibilizada, no portal de serviços públicos ePortugal, informação sobre o Mediador do Crédito e sobre os dois serviços prestados por esta entidade: “Solicitar a mediação do crédito” e “Pedir esclarecimentos e informações sobre crédito”.

4.3.3.4 RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2019

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2019 foi concluído em março de 2020 e submetido à aprovação de Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto e das Finanças.



MEDIADOR
DO CRÉDITO

CAPÍTULO 5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A nível nacional e internacional, o ano de 2020 foi marcado pela pandemia causada pela doença COVID-19, e pelas medidas de prevenção e contenção adotadas pelas autoridades.

No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 540 processos, em 2020, o que compara com 515 no ano anterior (variação de 5%). Daqueles 540 processos, 23 foram classificados como processos de mediação e 278 como processos de esclarecimentos.

Considerando não só os processos iniciados em 2020, mas também os que transitaram de anos anteriores, verificou-se um aumento de 28 no número de processos de mediação (para 1658) e de 30 no número de mediações (para 2017). O número de processos de esclarecimentos, por sua vez, registou um aumento de 333 (para 1660). De notar também que, no final do ano, havia um total de 198 processos pendentes de classificação.

A taxa de sucesso das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2020 foi de 65%, mantendo-se inalterada comparativamente à taxa apurada no final do ano anterior. Tomando apenas em consideração os processos abertos em 2020, a taxa de sucesso foi de 84% (respeitante a 16 mediações concluídas com sucesso, num total de 19 mediações aceites e concluídas até ao final do ano).

No que se refere à proveniência dos processos, os pedidos apresentados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2020, a ser predominantes (66% do total), mas assistiu-se a um aumento do número de processos abertos na sequência de pedidos encaminhados por outras entidades. Assim, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal deram origem a 30% dos novos processos, enquanto os pedidos recebidos através do Gabinete do Secretário de Estado das Finanças¹⁴ representaram 5% do total (em 2019, estas categorias tinham tido pesos de 25% e 2%, respetivamente).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (97%) a pessoas singulares (particulares ou empresários em nome individual), sendo de 3% o peso dos processos com origem em pedidos apresentados por pessoas coletivas.

Nos processos de mediação, a renegociação de créditos de particulares continuou a ser o assunto mais representativo, representando 74% dos processos, em 2020 (o que compara com 60%, em 2019). Os processos de mediação com particulares relativos a “outros assuntos”, por sua vez, tiveram um peso de 26% nos processos de mediação, englobando, nomeadamente, pedidos de acordos de pagamento de dívidas com origem em créditos bancários ou pedidos enviados às instituições de crédito relacionados com pretensões diversas em matéria de crédito.

¹⁴ Ou do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e das Finanças, durante o XXI Governo Constitucional.

Em 2020, não houve processos de mediação para obtenção de crédito por particulares, nem relativos a créditos a empresas (pedidos apresentados por pessoas coletivas ou relativos a financiamento de atividade empresarial de pessoas singulares).

Nos primeiros meses de 2021, verificou-se um aumento de 15% no número de processos abertos, comparativamente a 2020. Com efeito, até à data de 26-03-2020, foram abertos 156 processos, o que compara com 136 processos no mesmo período do ano anterior. Em termos mensais, foram abertos 45 processos em janeiro, 53 processos em fevereiro e 58 processos em março de 2021 (até dia 26), o que compara com 50, 41 e 45 processos nos períodos homólogos de 2020, respetivamente.

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

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

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