

MARÇO DE 2022



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2021

MEDIADOR DO CRÉDITO

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2021

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado do Tesouro,
pelo Despacho n.º 288/2022-SET, de 18 de setembro de 2022

TÍTULO

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2021

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

SÍTIO NA INTERNET

www.mediadordocredito.pt

março, 2022

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.....	15
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	27
4.1.2.2	Esclarecimentos	32
4.1.2.3	Processos arquivados.....	33
4.1.3	Processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito	34
4.2	Literacia financeira em matéria de crédito.....	35
4.3	Outras atividades	35
4.3.1	Reuniões com outras entidades.....	35
4.3.2	Sítio do Mediador do Crédito na internet.....	36
4.3.3	Outros destaques.....	37
4.3.3.1	Folheto – Mediador do Crédito.....	37
4.3.3.2	Guia Prático – Mediador do Crédito	37
4.3.3.3	Portal ePortugal	37
4.3.3.4	Relatórios de Atividade de 2019 e de 2020	37
5	Considerações Finais.....	39

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 (2009-2021).....	31

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2021 E DEZEMBRO DE 2020).....	12
TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2021 E DEZEMBRO DE 2020).....	13
TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2019, 2020 E 2021 (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 31-12-2021 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO	26
TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2019-2021, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO	30
TABELA 7 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2019-2021, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO	32

ÍNDICE DE CAIXAS

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2022	35
---------------------------------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO NOVO SÍTIOS DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	36
-----------------------------------------------------------------------------------------------	----



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 2021 continuou a ser 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, na maior parte do ano, em trabalho remoto, em consonância nomeadamente com os períodos durante os quais o Governo manteve a recomendação para o teletrabalho, bem como com os procedimentos adotados pelo Banco de Portugal, junto do qual esta entidade funciona.

Relativamente à atividade do Mediador do Crédito, em 2021, verificou-se um aumento de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 646 processos, o que compara com 540 processos abertos em 2020 (+20%).

Dos 646 processos abertos no ano, foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito 469 processos, assim repartidos: 29 processos de mediação, 407 processos de esclarecimentos e 33 processos classificados como “arquivados”

Adicionalmente, houve 27 processos que não se enquadravam nas competências de Mediador do Crédito e 150 processos que, no final do ano, se encontravam pendentes de classificação.

Considerando quer os processos abertos em 2021, quer os processos transitados de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito verificou um aumento de 636 entre o final de 2020 e o final de 2021, que compara com 448 entre o final de 2019 e o final de 2020.

Dentre estes, o número de processos de mediação registou um acréscimo de 40, ao passo que o número de mediações aumentou 42. Por sua vez, o número de processos relativos à prestação de esclarecimentos registou um aumento de 499.

No que respeita à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (405) continuaram a ser predominantes, representando 63% do total. Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 215 processos (33% do total), que registaram um crescimento de 34% face aos processos com a

mesma proveniência registados em 2020. De assinalar, ainda, a abertura de 26 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Gabinete do Secretário de Estado das Finanças (4% do total), o que compara com 25 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 52% do total. Destacam-se, igualmente, os processos relativos à mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, que tiveram um peso de 41%, englobando, principalmente, pedidos enviados a instituições de crédito, relacionados com pretensões diversas sobre créditos. Houve, ainda, dois processos relativos a crédito concedido a empresas.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2021, 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 2021, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 76%.

Assinala-se que, em 2022, foram abertos 107 processos até ao dia 26 de março, o que compara com 156 processos no período homólogo do ano anterior (variação de -31%). Em termos mensais, foram abertos 39 processos em janeiro, 35 processos em fevereiro e 33 processos em março de 2022 (até dia 26), o que compara com 45, 53 e 58 processos nos períodos homólogos de 2021, respetivamente.

No desempenho da sua missão, o Mediador do Crédito tem atuado principalmente ao nível da mediação em renegociações de créditos e outras pretensões diversas, de clientes bancários, sobre créditos, bem como 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 2022

O Mediador do Crédito



Clara Machado



MEDIADOR DO CRÉDITO

CAPÍTULO 2

O MEDIADOR DO CRÉDITO

2 O MEDIADOR DO CRÉDITO

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

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

- Coordenar a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, no âmbito da obtenção ou da renegociação de créditos, contribuindo para melhorar o acesso ao crédito;
- Difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, nomeadamente através da prestação de esclarecimentos, contribuindo para o desenvolvimento da literacia financeira nesta área;
- Emitir pareceres ou recomendações sobre matérias relacionadas com a sua atividade, bem como colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão de crédito;
- Assinalar as deficiências de legislação que 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 2021, o número de colaboradores permanentes do Mediador do Crédito manteve-se em seis, havendo ainda a assinalar a admissão de um estagiário, a partir de meados do segundo trimestre.

No contexto das medidas de prevenção e contenção da pandemia da doença COVID-19, os serviços do Mediador do Crédito estiveram a funcionar, na maior parte do ano, em trabalho remoto, situação que, até à data da elaboração do presente relatório, se mantém para uma parte dos colaboradores.

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 2021 continuou a ser marcado pela pandemia causada pela doença COVID-19, e pela continuação das medidas de prevenção e contenção adotadas pelas autoridades.

Em 2021, a economia portuguesa registou um crescimento de 4.9% do Produto Interno Bruto, refletindo o efeito conjugado das variações de +5% na procura interna (consumo privado: +4.4%, consumo público: +5.0%, investimento: +6.1%) e de +13.0% nas exportações, contrabalançado pela variação de +12.8% nas importações¹.

Ao nível do endividamento do setor não financeiro, continuou a assistir-se a um aumento do crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM)², bem como à continuação do desagravamento dos níveis de incumprimento nas operações de crédito, num contexto em que uma parte dos créditos concedidos pelo setor financeiro continuou a beneficiar de moratórias relativamente ao pagamento das prestações (carência de capital ou carência de capital e juros)³.

Como se pode verificar da análise da tabela 1, apresentada na página seguinte, entre o final de 2020 e o final de 2021, o total do crédito concedido aos particulares aumentou 3.6% (+4.3 mil milhões de euros), em resultado do aumento quer no crédito à habitação (+1.9 mil milhões de euros; +2.0%), quer no crédito ao consumo e outros fins (+2.4 mil milhões de euros; +3.6%).

O total do crédito vencido, por sua vez, evidenciou uma diminuição, de 22% (-491 milhões de euros), correspondendo, no final de 2021, a 1.4% do total do crédito concedido, o que compara com 1.8% no final de 2020. De referir que esta tendência se verificou nos dois segmentos, com variações de -126 milhões de euros (-20.9%), no crédito à habitação vencido, e de -365 milhões de euros (-22.5%), no crédito ao consumo e outros fins vencido.

¹ Fonte: *Boletim Económico* de março de 2022, Banco de Portugal.

² Os dados sobre o endividamento dos particulares e das empresas (sociedades não financeiras) têm como fonte a informação relativa ao crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM), publicada pelo Banco de Portugal no BPstat, sob o domínio “Monetárias e Financeiras”.

³ As moratórias vigoraram até 31 de dezembro de 2021. Durante o ano de 2021, os empréstimos em moratória correspondiam, em março, a 33% dos empréstimos das sociedades não financeiras, em agosto, a 29%, e, em setembro, a 18%, o que compara com 34% no final de 2020. No caso dos particulares, os créditos em moratória representavam 14% do total de empréstimos, em março, 11% em agosto e 4% em setembro, o que compara com 16%, em dezembro de 2020. No entanto, no segmento do crédito à habitação, o peso dos créditos em moratória no total dos empréstimos foi mais significativo, atingindo 15%, em março, 13%, em agosto, e 5% em setembro, o que compara com 18%, no final de 2020. (cf. *Informação sobre empréstimos abrangidos por moratórias*, 31 de dezembro de 2021, Banco de Portugal).

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 2021, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 1.3 mil milhões de euros, tendo passado a representar 4.5% do total do crédito concedido no segmento, contra 6.3% em 2020.

Endividamento dos Particulares

(montantes em milhões de euros)		dez/21	%	dez/20	%	Variação	
(n.º de devedores em milhares)							
Crédito concedido							
(1)	Habitação	96 929	78%	95 041	79%	2.0%	1 888
(2)	Consumo e outros fins*	28 137	22%	25 710	21%	9.4%	2 426
(3)	Total	125 066	100%	120 751	100%	3.6%	4 314
Crédito vencido							
(4)	Habitação	477	0.5% (4)/(1)	603	0.6% (4)/(1)	-20.9%	-126
(5)	Consumo e outros fins*	1 261	4.5% (5)/(2)	1 626	6.3% (5)/(2)	-22.5%	-365
(6)	Total	1 738	1.4% (6)/(3)	2 229	1.8% (6)/(3)	-22.0%	-491
N.º de devedores							
(7)	Habitação	2 087.3		2 111.9		-1.2%	-24.6
(8)	Consumo e outros fins*	3 336.3		3 404.3		-2.0%	-68
(9)	Total	4 187.5		4 268.0		-1.9%	-81
% de devedores com crédito vencido							
(10)	Habitação	1.9%		2.3%		-17.4%	-0.4 p.p.
(11)	Consumo e outros fins*	8.1%		9.8%		-17.3%	-1.7 p.p.
(12)	Total	7.1%		8.5%		-16.5%	-1.4 p.p.

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2021 E DEZEMBRO DE 2020)

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

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

No crédito à habitação, que representa 78% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 20.9% no crédito vencido (fixando-se o seu montante em 477 milhões de euros). O peso do crédito vencido no total, neste segmento, diminuiu, de 0.6% para 0.5%.

Endividamento das Empresas

(montantes em milhões de euros)	dez/21	dez/20	Variação	
Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras	75 657	73 976	2.3%	1 681

(valores em milhões de euros)	dez/21	%	dez/20	%	Variação	
Crédito vencido das Sociedades não financeiras	1 740	2.3%	2 458	3.3%	-29.2%	-718

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2021 E DEZEMBRO DE 2020)

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 2.3% (+1.7 mil milhões de euros), para 75.7 mil milhões de euros.

O crédito vencido, por sua vez, registou uma diminuição bastante mais significativa, de 29.2%, fixando-se em aproximadamente 1.7 mil milhões de euros (-718 milhões de euros). Em consequência, o seu peso no crédito total diminuiu de 3.3% para 2.3%.

Os resultados do inquérito trimestral aos bancos sobre o mercado de crédito relativo ao quarto trimestre de 2021, efetuado pelo Banco de Portugal⁴, revelavam que, em termos globais e comparativamente ao trimestre anterior, os critérios de concessão de créditos se mantiveram praticamente sem alterações, quer nos empréstimos a empresas, quer nos empréstimos a particulares.

Os termos e condições gerais mantiveram-se também sem alterações em ambos os segmentos, empresas e particulares. De referir somente um ligeiro acréscimo das comissões e outros encargos não relacionados com taxas de juro nos empréstimos a pequenas e médias empresas (PME) e a grandes empresas. Além disso, no crédito às empresas, a perceção de riscos contribuiu ligeiramente para os *spreads* aplicados nos empréstimos de maior risco.

A proporção de pedidos de empréstimo rejeitados manteve-se praticamente inalterada no crédito quer a empresas, quer a particulares.

Por sua vez, a procura de empréstimos por parte das empresas permaneceu inalterada nas várias classes de dimensão das empresas, embora tenha aumentado ligeiramente nos empréstimos de longo

⁴ Fonte: *Inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito – Resultados para Portugal* de janeiro de 2022, Banco de Portugal.

prazo. As necessidades de financiamento para refinanciamento/reestruturação ou renegociação da dívida foram o fator que contribuiu, ainda que ligeiramente, para o aumento da procura de empréstimos.

A procura de empréstimos por particulares aumentou no crédito à habitação e no crédito ao consumo, variação que teve subjacente fatores como a confiança dos consumidores e o nível das taxas de juro.

Ao nível das expectativas para o primeiro trimestre de 2022, os resultados do inquérito apontam para critérios de concessão de crédito a empresas e a particulares praticamente inalterados. Quanto à procura de crédito, também não são antecipadas alterações significativas, nem no segmento das empresas, nem no dos particulares.

3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No ano de 2021, as alterações legislativas em matéria de crédito prenderam-se, essencialmente, com três temas: medidas adicionais de apoio a empresas que beneficiam de empréstimos com garantia do setor público, no âmbito da pandemia da doença COVID-19; alterações ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, que estabeleceu o regime da moratória pública; medidas de proteção para os clientes bancários abrangidos pelas moratórias e alteração do regime geral do incumprimento, no contexto do fim do período de vigência das moratórias, nomeadamente da moratória pública.

Assinala-se, a este propósito, que, nos termos do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, a moratória pública aplicou-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 referido diploma legal, puderam beneficiar da moratória pública até 30 de setembro de 2021.

Porém, 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 Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, 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 podia exceder nove meses, sendo que esse limite tinha em conta o eventual período em que as entidades beneficiárias, relativamente às operações de crédito em causa, tinham beneficiado das medidas de apoio até 30 de setembro de 2020.

No ano de 2021, destacam-se, assim, as seguintes alterações legislativas em matéria de crédito:

- 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, aprova um regime especial de concessão de garantias pelo Fundo de Contragarantia Mútuo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, e altera o Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março;
- Decreto-Lei n.º 63/2021, de 28 de julho, que procede à criação do Fundo de Capitalização de Empresas e altera o Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março;
- Lei n.º 50/2021, de 30 de julho, que prorroga as moratórias bancárias, alterando o Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março;
- Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto, que estabelece medidas de proteção para os clientes bancários abrangidos pelas medidas excecionais e temporárias de proteção de créditos e altera o regime relativo à prevenção e regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito.

Através do Aviso do Banco de Portugal n.º 7/2021, de 20 de dezembro⁵, o Banco de Portugal concretizou os deveres que, por força do disposto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, com as alterações introduzidas pelo referido Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto, as instituições estão obrigadas a observar no âmbito da prevenção e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito;

- Lei n.º 70/2021, de 4 de novembro, que estabelece a isenção de imposto do selo sobre as operações de reestruturação ou refinanciamento do crédito em moratória;
- Decreto-Lei n.º 119-A/2021, de 22 de dezembro, que altera as medidas no âmbito da pandemia da doença COVID-19, procedendo nomeadamente a alterações ao Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, e ao Decreto-Lei n.º 22-C/2021, de 22 de março.

3.3 OUTRAS ALTERAÇÕES EM MATÉRIA DE CRÉDITO – MORATÓRIAS PRIVADAS

Em 2021, os contratos de crédito não abrangidos pelo regime da moratória pública, estabelecido no Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, continuaram a beneficiar das moratórias privadas disponibilizadas pelas instituições de crédito ou financeiras, no contexto das medidas de apoio aos clientes para mitigar os efeitos da crise decorrente da situação de pandemia da doença COVID 19.

⁵ Este Aviso revogou o Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012, que também regulamentava diversos aspetos do regime geral do incumprimento.

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 tiveram 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).

Adicionalmente, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 107/2020, de 31 de dezembro, algumas instituições, aderentes ao Protocolo da APB, voltaram a permitir o acesso a moratórias privadas relativamente aos contratos de crédito que não se encontrassem a beneficiar de moratória a 1 de outubro de 2020, podendo a adesão ser solicitada junto da instituição mutuante até ao dia 31 de março de 2021. No caso das moratórias com início de aplicação entre 1 de janeiro de 2021 e 31 de março de 2021, a moratória privada vigorou até 30 de junho de 2021 ou até data anterior que perfizesse o período máximo de aplicação de 9 meses (considerando os períodos de aplicação em 2020).



**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 se, 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 2021, o número de processos abertos pelo Mediador do Crédito foi de 646, o que compara com 540 processos abertos em 2020. Verificou-se, assim, um crescimento de 20% no número de novos processos, de 2020 para 2021. Considerando a atividade do Mediador do Crédito desde o seu início, em 2009, o número de processos abertos totalizava, no final de 2021, 5927 processos.

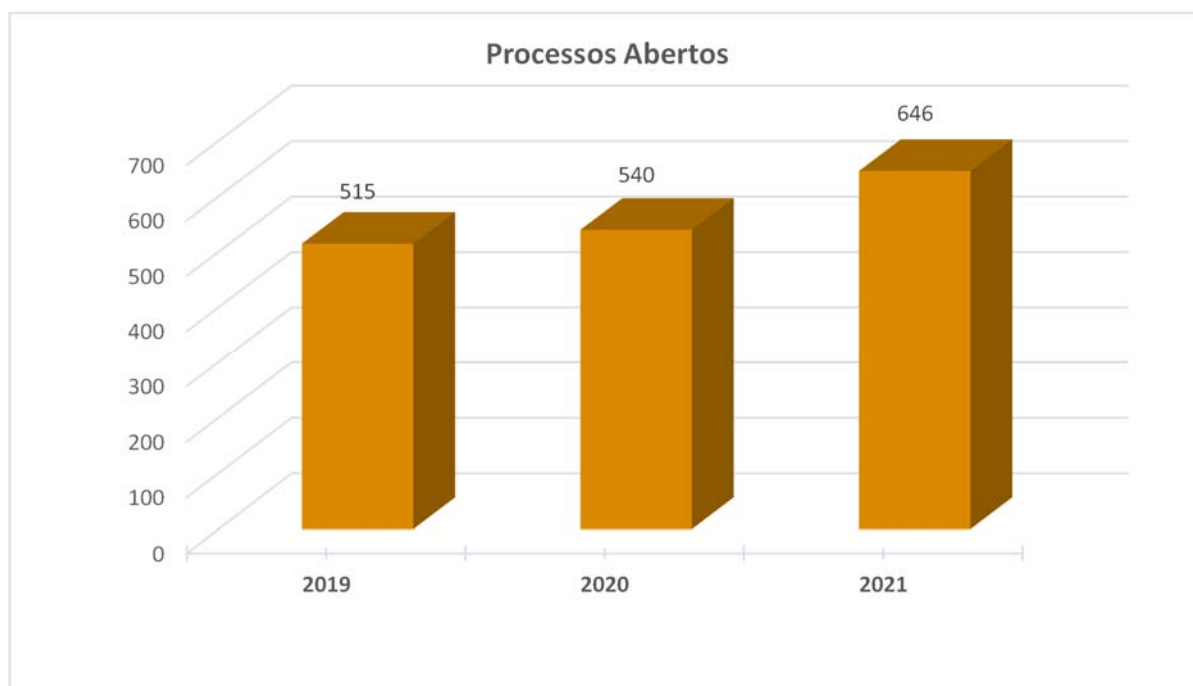


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS

Em 2021, 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 2021, estes pedidos originaram 405 processos, ou seja, 63% do total de processos abertos no ano, o que compara com 66%, em 2020.

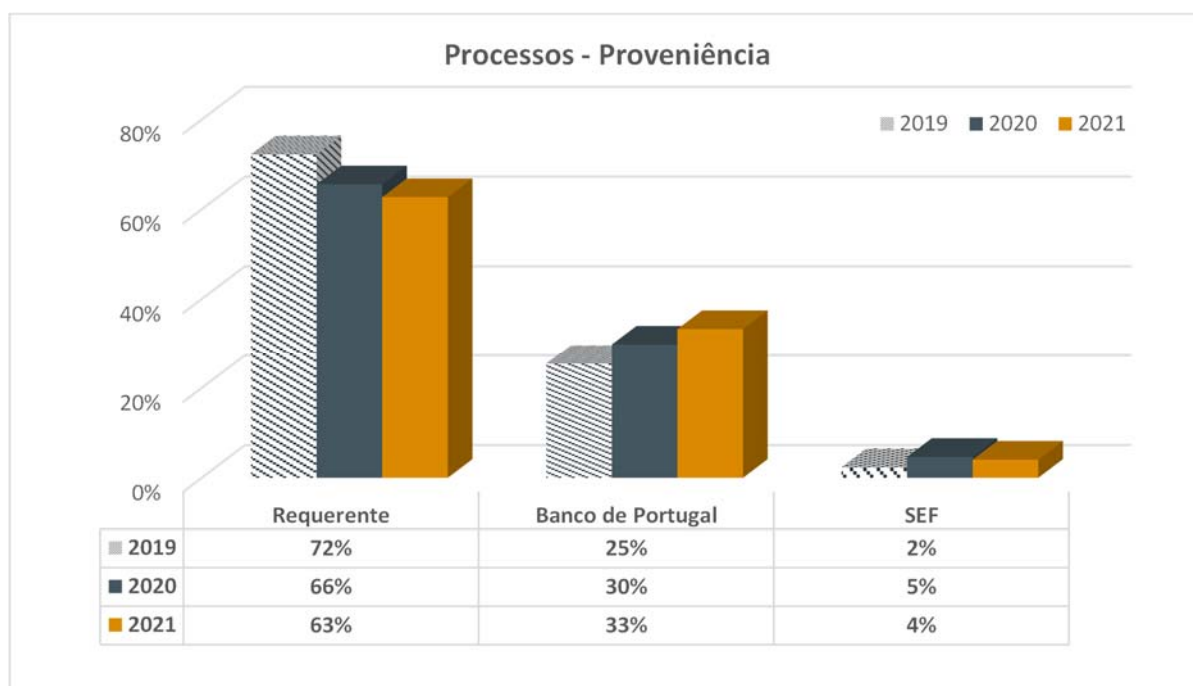


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

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 215 novos processos, correspondentes a 33% do total. Comparativamente a 2020, verificou-se um aumento quer do número de processos recebidos por esta via (mais 54 processos), quer do seu peso no total de processos abertos no ano (de 30% para 33%).

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 de outras Unidades de Estrutura do Banco de Portugal⁶.

De registar, por último, 26 processos com origem em pedidos recebidos através do Gabinete do Secretário de Estado das Finanças (4% do total), o que compara com 25 processos com a mesma origem, em 2020⁷.

⁶ Em 2021, três processos, recebidos através da Filial, de uma Agência e do Encarregado de Proteção de Dados.

⁷ Nos dados relativos a 2020, incluem-se os processos com origem em pedidos encaminhados pelo 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 623, em 2021, o que representa um acréscimo de 19% face ao ano anterior. Por sua vez, o número de processos com origem em pedidos relativos a crédito concedido a pessoas coletivas foi de 23 (+44% do que em 2020). O peso destes últimos no total dos processos do ano continuou, à semelhança de anos anteriores, a ser diminuto (4%, em 2021).

De referir, ainda, que 9% dos processos abertos em 2021 corresponderam a pedidos de requerentes que, anteriormente, já haviam recorrido aos serviços do Mediador do Crédito (percentagem idêntica à verificada em 2020)⁸.

4.1.1.3 CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Não obstante o crescimento verificado no número total de pedidos de intervenção do Mediador do Crédito, verificou-se em 2021 um decréscimo na correspondência recebida, face ao ano anterior. A correspondência expedida registou, pelo contrário, um aumento, tendo-se alargado a diferença positiva face ao volume de correspondência recebida⁹.

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.

⁸ 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).

⁹ Devido nomeadamente ao facto de, no âmbito do acompanhamento dos processos, se realizarem contactos, por escrito, com os requerentes, que acrescem à correspondência emitida no âmbito da resposta aos pedidos recebidos (e respetivo seguimento junto das instituições de crédito).

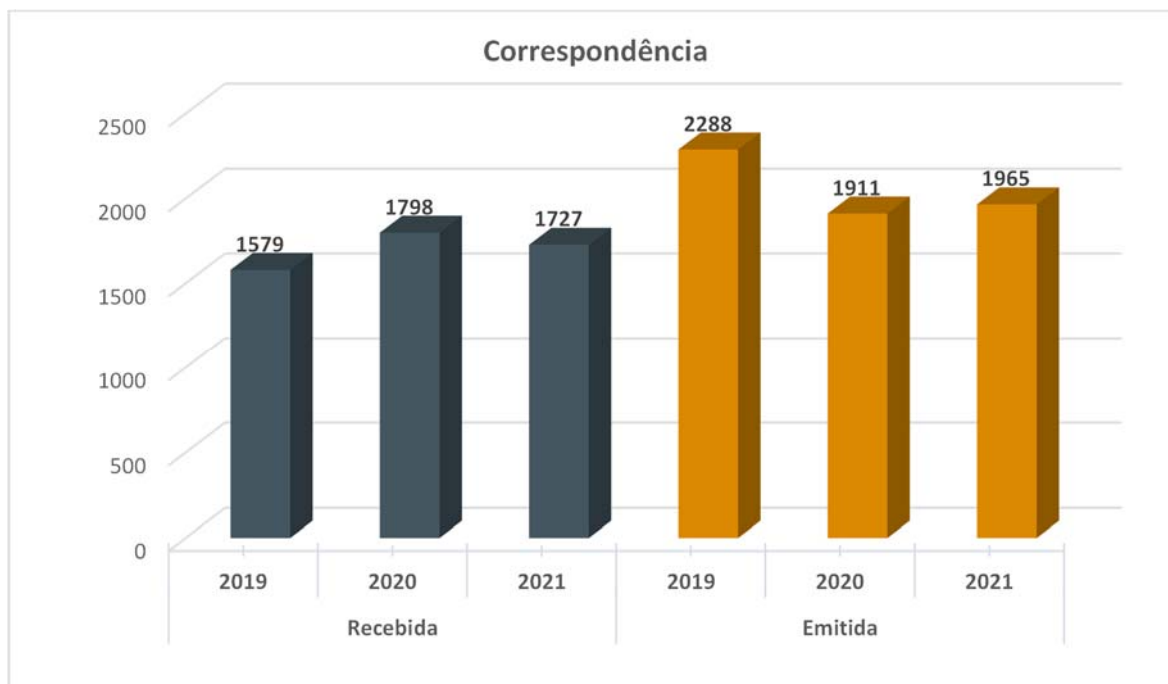


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2021, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 1727, o que compara com 1798 no ano anterior (variação de -4%). Por sua vez, o número de cartas emitidas foi de 1965, quando, em 2020, havia sido de 1911 (variação de +3%).

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 32 125 cartas, para um total de 5927 processos, o que corresponde a uma média de 5.4 cartas por processo.

De referir que o número de cartas enviadas por processo é variável, dependendo nomeadamente do facto de, após uma resposta inicial, os requerentes darem, ou não, seguimento ao processo, 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 2019, 2020 e 2021, 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 4628, no final de 2020, para 5264, no final de 2021. No ano de 2021, foram,

assim, classificados como “Mediador do Crédito competente” 636 processos¹⁰, o que compara com 448 processos, em 2020.

Situação no final de cada ano	2019	2020	2021	variação 2020-21
Processos Pendentes em Análise	6	6	5	-1
Processos Pendentes – elementos pedidos	124	192	176	-16
Mediador do Crédito competente	4180	4628	5264	636
Processos de Mediação em curso	27	17	23	6
<i>Mediações em curso</i>	29	19	24	5
Processos de Mediação concluídos	1603	1641	1675	34
<i>Mediações concluídas</i>	1956	1996	2033	37
Processos de Outras Intervenções	30	38	40	2
<i>Outras Intervenções</i>	42	51	54	3
Processos de Esclarecimentos	1327	1660	2159	499
Processos de Esclarecimentos em curso	40	138	281	143
Processos de Esclarecimentos concluídos	1287	1522	1878	356
Processos Arquivados	1193	1272	1367	95
Mediador do Crédito não competente	431	455	482	27
Total	4741	5281	5927	646

TABELA 3 – SITUAÇÃO DOS PROCESSOS NO FINAL DE 2019, 2020 E 2021 (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 2021, ascendia a 1698 e o número de mediações a 2057. Comparativamente ao final de 2020, verificou-se um aumento de 40, nos processos de mediação, e de 42, nas mediações.

¹⁰ Estes 636 processos englobam quer processos abertos em 2021, quer processos ainda pendentes de classificação no final de 2020.

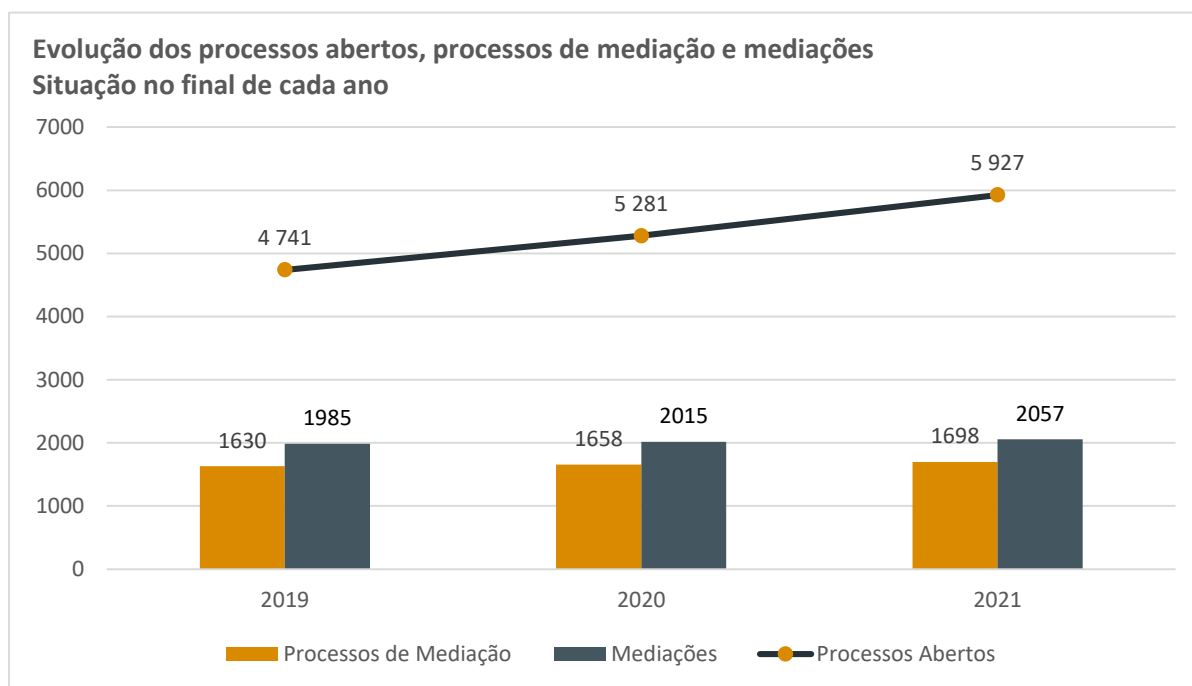


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Tendo em consideração que os processos abertos em 2021, quer a atividade desenvolvida no âmbito dos processos que, no final de 2020, se encontravam em curso ou pendentes de classificação/análise, verifica-se que, em 2021, foram concluídos 34 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 37.

Os processos respeitantes à prestação de esclarecimentos continuaram a assumir um papel relevante na atividade de 2021, com o número de processos com esta classificação a registar um aumento de 499, comparativamente ao final de 2020. Nos processos de esclarecimentos, incluem-se quer situações em que o requerente apresenta um pedido de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, quer outras pretensões no âmbito das quais sejam prestados esclarecimentos nomeadamente para um melhor enquadramento do assunto (estes últimos processos podem vir a ser subsequentemente classificados como processos de mediação/outras intervenções, se se verificarem desenvolvimentos que permitam o envio do pedido à instituição de crédito).

Por último, foram classificados como “arquivados” e como “Mediador do Crédito não competente” 95 e 27 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	2019	2020	2021
Processos Pendentes em Análise	6	6	5
Processos Pendentes – elementos pedidos	110	161	145
Mediador do Crédito competente	376	350	469
Processos de Mediação em curso	16	4	9
Processos de Mediação concluídos	31	19	20
Processos de Outras Intervenções	3	5	0
Processos de Esclarecimentos em curso	38	133	261
Processos de Esclarecimentos concluídos	224	145	146
Processos Arquivados	64	44	33
Mediador do Crédito não competente	23	23	27
Total	515	540	646

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

No final de 2021, encontravam-se pendentes de classificação 150 processos, dos quais 5 estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos que haviam dado entrada na parte final do ano, e 145 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, na página seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2021, 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 31-12-2021 dos processos abertos em	Total de 2009 a 2018	2019	2020	2021	Total
Processos Pendentes em Análise	0	0	0	5	5
Processos Pendentes – elementos pedidos	12	3	16	145	176
Mediador do Crédito competente	3806	488	501	469	5264
Processos de Mediação em curso	10	1	3	9	23
<i>Mediações em curso</i>	11	1	3	9	24
Processos de Mediação concluídos	1573	52	30	20	1675
<i>Mediações concluídas</i>	1925	56	31	21	2033
Processos de Outras Intervenções	27	6	7	0	40
<i>Outras Intervenções</i>	37	9	7	1	54
Processos de Esclarecimentos em curso	0	4	16	261	281
Processos de Esclarecimentos concluídos	1066	323	343	146	1878
Processos Arquivados	1130	102	102	33	1367
Mediador do Crédito não competente	408	24	23	27	482
Total	4226	515	540	646	5927

TABELA 5 – SITUAÇÃO EM 31-12-2021 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do total de 5927 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 181 encontravam-se pendentes de análise/classificação no final de 2021. Dos restantes 5746 processos, 5264 (92%) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 482 (8%) foram considerados como não enquadráveis nessas competências, sendo estas proporções próximas das que se observavam no final de 2020 (respetivamente, 91% e 9%).

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 e pretensões diversas sobre créditos), 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 2021, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 469 processos abertos nesse ano, dos quais 29 como processos de mediação (6%) e 407 como processos de esclarecimentos (87%). Foram, ainda, classificados como “arquivados” 33 processos (7%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (5297), 5264 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2021, assim desagregados: 1698 processos de mediação (32% do total), 40 processos de outras intervenções (1%), 2159 processos de esclarecimentos (41%) e 1367 processos arquivados (26%).

4.1.2.1 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO

Dos processos abertos em 2021, foram classificados como de mediação 29 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 9 processos, ao passo que 20 tinham sido concluídos.

Por sua vez, entre o final de 2020 e o final de 2021, o número de processos de mediação e o número de mediações registaram aumentos de 40 e 42, respetivamente, atingindo o total, desde o início da atividade, de 1698 e 2057, respetivamente. No final de 2021, encontravam-se em curso 23 processos de mediação e tinham sido concluídos 1675 processos de mediação.

A título exemplificativo, passamos a referir algumas das situações que, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, 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;
- Transferência de crédito habitação para outra instituição de crédito;

- Esclarecimentos sobre montantes em dívida e sua evolução;
- 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.

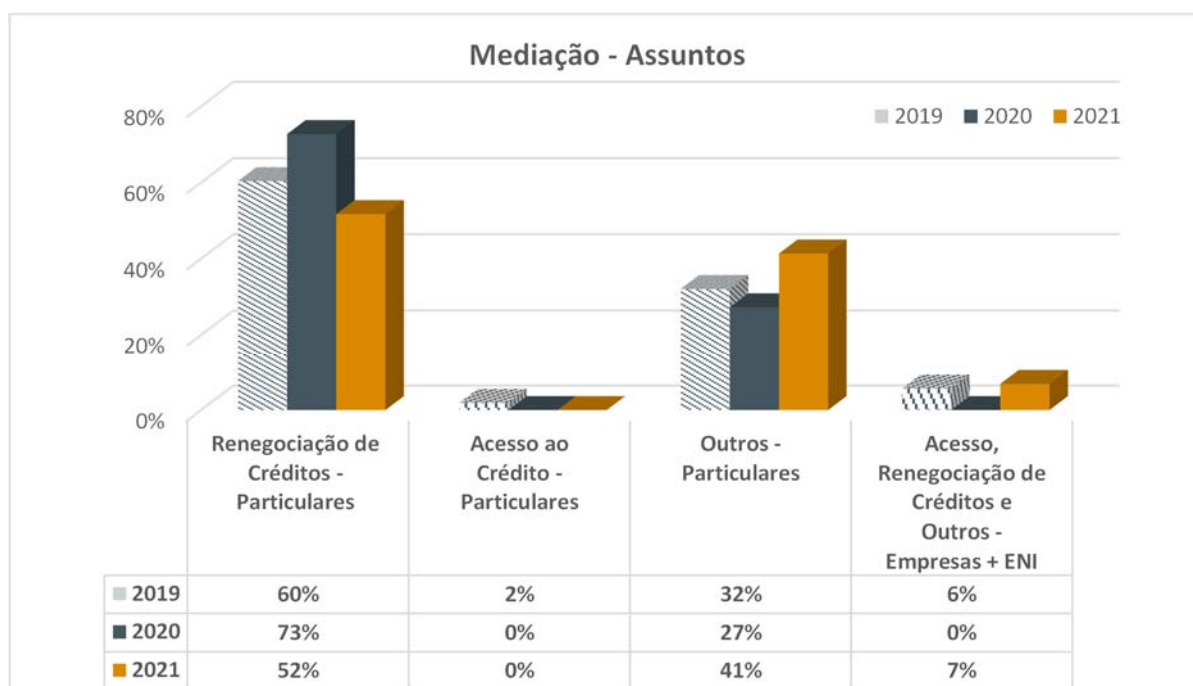


GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS

Em 2021, a renegociação de créditos de particulares manteve-se como o assunto mais relevante no âmbito das mediações, muito embora o peso destes processos no total dos processos de mediação tenha diminuído, de 73%, em 2020, para 52%, em 2021.

Os processos que visaram a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgem em segundo lugar, com um peso de 41%, o que compara com 27% em 2020. Nos “outros assuntos”, incluem-se, principalmente, pedidos enviados a instituições de crédito, relacionados com pretensões diversas sobre créditos (por exemplo, visando a obtenção de esclarecimentos sobre créditos ou sobre a informação comunicada à Central de Responsabilidades de Crédito).

Em 2021, houve ainda dois processos de mediação relativos a crédito concedido a empresas.

De referir, por último, que, em 2021, não houve qualquer processo de mediação para obtenção de crédito por particulares.

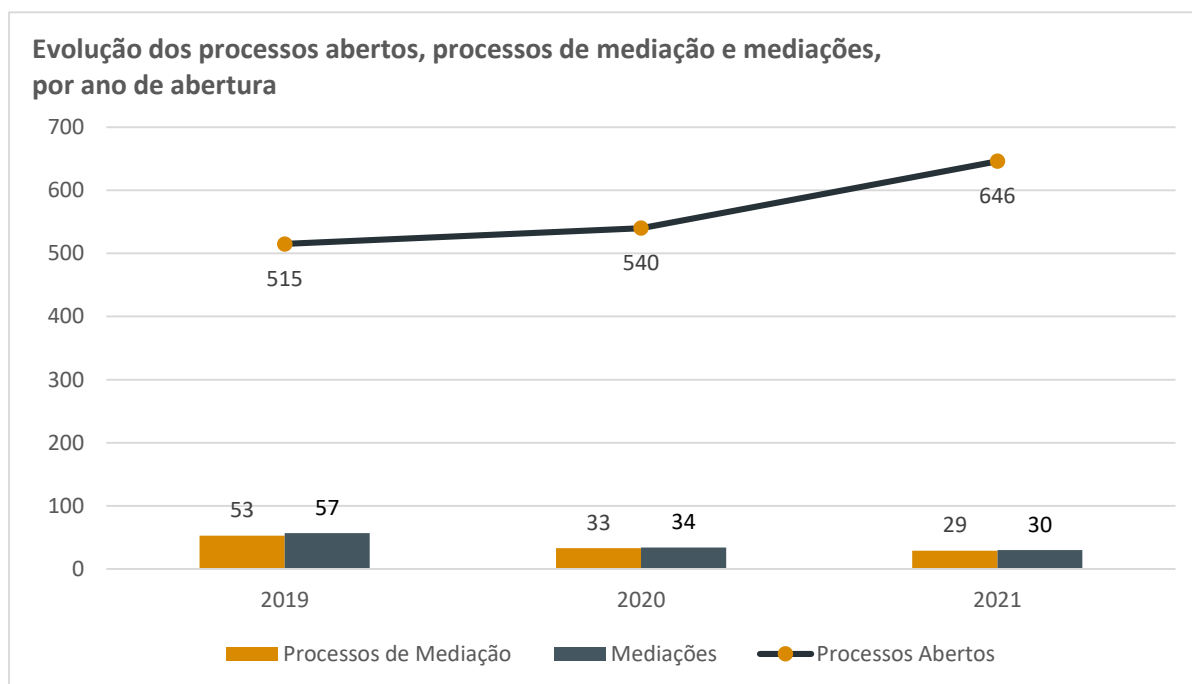


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2021, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 29 processos de mediação abertos em 2021 deram origem a 30 mediações.

Mediações por instituição de crédito

Na tabela 6, na página seguinte, discriminam-se, por instituição de crédito, as mediações relativas a processos abertos nos últimos três anos, desagregadas por ano de abertura dos processos¹¹.

¹¹ Os dados relativos ao BNP Paribas Personal Finance – Sucursal incluem, nos anos de 2019 e 2020, as mediações realizadas com o Banco BNP Paribas Personal Finance.

Instituição de Crédito	N.º de Mediações		
	2019	2020	2021
Banco BPI	2	1	5
WiZink Bank - Sucursal	17	8	4
Novo Banco	5	4	4
Caixa Geral de Depósitos	8	3	4
BNP Paribas Personal Finance - Sucursal	1	7	2
Banco Comercial Português	7	2	2
Caixa Económica Montepio Geral	6	0	1
Outras instituições de crédito	11	9	8
Total	57	34	30

TABELA 6 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2019-2021, 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, na página seguinte, apresenta-se o resultado global das mediações realizadas para o conjunto dos anos de 2009 a 2021, ou seja, desde o início da atividade do Mediador do Crédito. Note-se que os resultados apresentados respeitam apenas às 2033 mediações concluídas até ao final de 2021, num total de 2057 mediações aceites. O grau de sucesso das mediações foi de 65%, mantendo-se inalterado face ao registado até ao final de 2020.

Por sua vez, tendo em consideração apenas os processos abertos em 2021, a taxa de sucesso das mediações foi de 76% (correspondendo a 16 mediações concluídas com sucesso, num total de 21 mediações aceites e concluídas até ao final do ano).

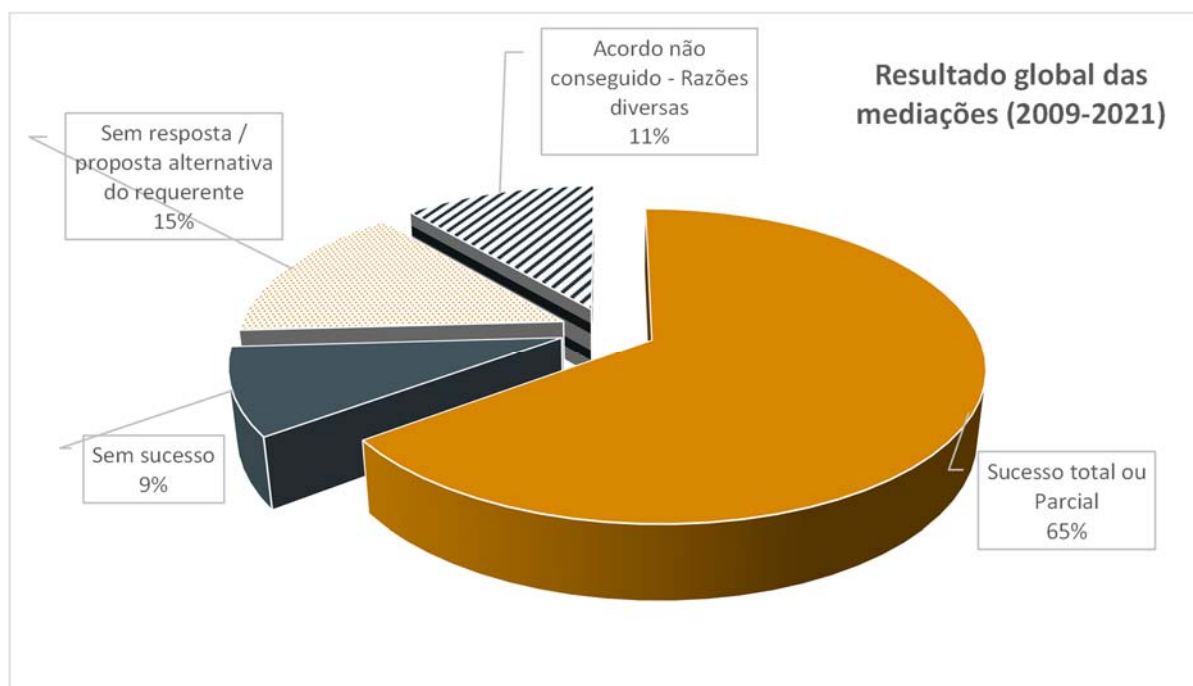


GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES (2009-2021)

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, apresentada na página seguinte, discriminam-se as outras intervenções no âmbito de processos abertos nos últimos três anos, desagregadas por ano de abertura dos processos. Faz-se

notar que se individualizou apenas uma entidade, com a qual foi efetuada uma intervenção no ano de 2021, tendo-se englobado, na categoria “Outras entidades”, as demais intervenções realizadas com seis entidades distintas, nos anos de 2019 e 2020.

Entidade credora	N.º de Outras Intervenções		
	2019	2020	2021
Hefesto - STC	1	4	1
Outras entidades	8	3	0
Total	9	7	1

TABELA 7 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2019-2021, 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.

4.1.2.2 ESCLARECIMENTOS

Nos processos abertos em 2021, houve 407 processos de esclarecimentos, dos quais 261 estavam em curso no final do ano e os restantes 146 tinham sido encerrados.

Como já foi mencionado, nos processos de esclarecimentos, incluem-se quer situações em que o requerente apresenta um pedido de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, quer outras pretensões no âmbito das quais sejam prestados esclarecimentos nomeadamente para um melhor enquadramento do assunto (estes últimos processos podem vir a ser subsequentemente classificados como processos de mediação/outras intervenções, se se verificarem desenvolvimentos que permitam o envio do pedido à instituição de crédito).

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;
- Acionamento de seguros associados a créditos;
- Responsabilidade solidária em contratos de crédito (co-mutuários, fiadores, avalistas);
- Taxas de juro (taxa anual nominal vs. taxa de encargos efetiva global) e regime das taxas de juro máximas.

De assinalar, ainda, que, à semelhança do ano de 2020, 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 classificados como “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 2021, foram classificados como “arquivados” 95 processos, dos quais 33 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 2021, esta última situação conduziu ao arquivamento de 10 processos (ou seja, 30% dos processos classificados como “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 2021, foram arquivados 27 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, um dos quais foi enviado por esta entidade ao Banco de Portugal, por se tratar de uma situação específica, que se inseria nas competências daquela instituição. Nos processos abertos em 2020, tinham sido arquivados 23 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito.

Os assuntos a que respeitavam os processos arquivados em 2021 foram diversificados, assinalando-se, em particular, matérias tais como contas de depósitos bancários, meios de pagamento, seguros e pedidos de informações/esclarecimentos de âmbito jurídico (nomeadamente sobre insolvência) ou sobre matéria fiscal.

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2022

No ano de 2022, foram abertos, até ao dia 26 de março, 107 processos, o que representa uma diminuição de 31% relativamente ao número de processos abertos no período homólogo de 2021 (156 processos). Em termos mensais, foram abertos 39 processos em janeiro, 35 processos em fevereiro e 33 processos em março de 2022 (até ao dia 26), o que compara com 45, 53 e 58 processos nos períodos homólogos de 2021, respetivamente.

Dos novos processos de 2022, encontravam-se pendentes de classificação, na data acima referida, 27 processos (a maioria dos quais, 19, pendentes da apresentação de elementos/informações por parte dos requerentes), ao passo que 78 processos tinham sido classificados como “Mediador do Crédito competente” e dois processos não se enquadravam nas competências desta entidade.

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” incluíam quatro processos de mediação (um dos quais, concluído), 73 processos de esclarecimentos e um processo arquivado.

Por sua vez, até 26-03-2022, foram recebidas 393 cartas e outras comunicações e emitidas 515 cartas, o que compara com 401 e 498, respetivamente, no período homólogo de 2021.

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

Em 2021, continuaram a ter lugar reuniões não presenciais com representantes de instituições de crédito, no âmbito nomeadamente do acompanhamento dos processos de mediação, e tiveram também lugar reuniões com outras entidades, nas quais foram abordados temas relacionados com a atividade do Mediador do Crédito.

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.

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 2021, o folheto do Mediador do Crédito continuou a ser distribuído pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

Além disso, desde 2020, o folheto do Mediador do Crédito e passou também a estar disponível no sítio desta entidade 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 2021, 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 RELATÓRIOS DE ATIVIDADE DE 2019 E DE 2020

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2020 foi concluído em março de 2021 e, em 15 de junho de 2021, foi aprovado, pelo Despacho n.º 123/2021-SEFin de Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças.

Através do mesmo despacho, foi igualmente aprovado o Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2019, que havia sido concluído e submetido à aprovação de Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto e das Finanças, em março de 2020.



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**

CAPÍTULO 5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A nível nacional e internacional, o ano de 2021 continuou a ser 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 646 processos, em 2021, o que compara com 540 no ano anterior (variação de 20%). Daqueles 646 processos, 29 foram classificados como processos de mediação e 407 como processos de esclarecimentos.

Considerando não só os processos iniciados em 2021, mas também os que transitaram de anos anteriores, verificou-se um aumento de 40 no número de processos de mediação (para 1698) e de 41 no número de mediações (para 2056). O número de processos de esclarecimentos, por sua vez, registou um aumento de 499 (para 2159). De notar também que, no final do ano, havia um total de 181 processos pendentes de classificação.

A taxa de sucesso das mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2021 foi de 65%, mantendo-se inalterada comparativamente à taxa apurada no final do ano anterior. Tomando apenas em consideração os processos abertos em 2021, a taxa de sucesso foi de 76% (respeitante a 16 mediações concluídas com sucesso, num total de 21 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 2021, a ser predominantes (63% do total). Não obstante, assistiu-se a um aumento da proporção de processos novos, que foram abertos na sequência de pedidos encaminhados por outras entidades. Assim, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal deram origem a 33% dos novos processos, enquanto os pedidos recebidos através do Gabinete do Secretário de Estado das Finanças representaram 4% do total (em 2019, estas categorias tinham tido pesos de 30% e 5%, respetivamente).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (96%) a pessoas singulares (particulares ou empresários em nome individual), sendo de 4% o peso dos processos relativos a créditos concedidos a pessoas coletivas.

Nos processos de mediação, a renegociação de créditos de particulares continuou a ser o assunto mais representativo, correspondendo a 52% dos processos, em 2021 (o que compara com 73%, em 2020). Os processos de mediação com particulares relativos a “outros assuntos”, por sua vez, tiveram um peso de 41% nos processos de mediação, englobando, principalmente, pedidos enviados a instituições de crédito, relacionados com pretensões diversas sobre créditos.

Em 2021, houve ainda dois processos de mediação relativos a crédito concedido a empresas, mas não houve qualquer processo de mediação para obtenção de crédito por particulares.

Nos primeiros meses de 2022, verificou-se uma diminuição de 31% no número de processos abertos, comparativamente a 2021. Com efeito, até à data de 26-03-2022, foram abertos 107 processos, o que

compara com 156 processos no mesmo período do ano anterior. Em termos mensais, foram abertos 39 processos em janeiro, 35 processos em fevereiro e 33 processos em março de 2022 (até dia 26), o que compara com 45, 53 e 58 processos nos períodos homólogos de 2021, 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 créditos e outras pretensões diversas, de clientes bancários, sobre créditos, bem como ao nível da prestação de esclarecimentos em matéria de crédito, contribuindo assim para melhorar o relacionamento entre as partes intervenientes nas relações de crédito.