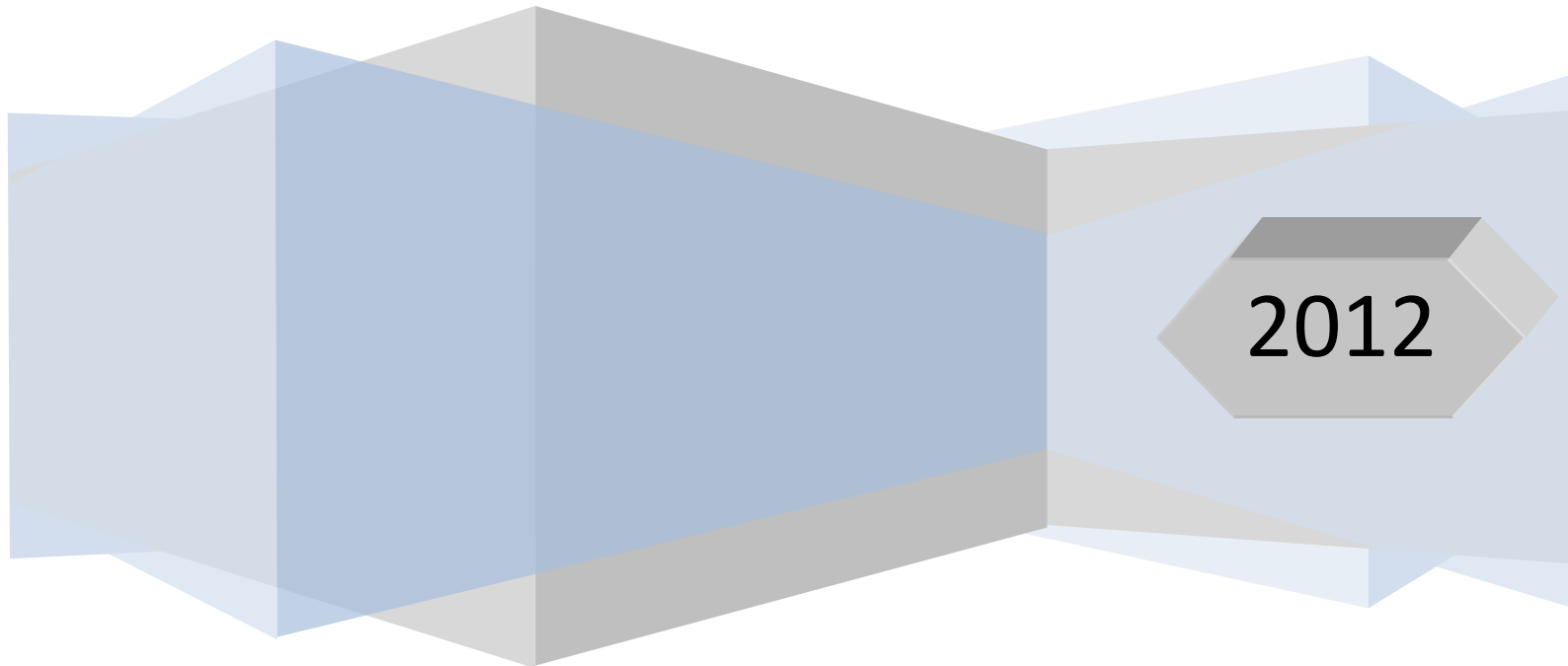




MEDIADOR DO CRÉDITO

# Mediador do Crédito

Relatório de Atividade de 2012



2012

# Mediador do Crédito

---

## Relatório de Atividade de 2012

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, pelo DESPACHO Nº 1432/13-SEF, de 23 de julho de 2013.

Lisboa, 2013

**TÍTULO**

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2012

**PROPRIEDADE**

Mediador do Crédito

**AUTOR**

Mediador do Crédito

**MORADA**

Rua do Crucifixo n.º 7, 2.º

1100-182 LISBOA

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

março, 2013



## ÍNDICE GERAL

1	NOTA INTRODUTÓRIA.....	6
2	O MEDIADOR DO CRÉDITO.....	9
3	ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO: EVOLUÇÃO DO CRÉDITO .....	12
4	ATIVIDADE DESENVOLVIDA .....	16
4.1	PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	16
4.1.1	CARATERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE.....	16
4.1.1.1	PROCEDIMENTOS .....	16
4.1.1.2	PROCESSOS ABERTOS .....	17
4.1.1.3	CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E EMITIDA.....	19
4.1.1.4	ESTADO DOS PROCESSOS NO FINAL DO ANO .....	20
4.1.2	PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	22
4.1.2.1	PROCESSOS DE MEDIAÇÃO .....	23
4.1.2.2	OUTRAS INTERVENÇÕES E ESCLARECIMENTOS .....	28
4.1.2.3	PROCESSOS ARQUIVADOS .....	29
4.1.3	PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO ....	29
4.2	LITERACIA FINANCEIRA EM MATÉRIA DE CRÉDITO .....	30
4.3	OUTRAS ATIVIDADES.....	31
4.3.1	REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES .....	31
4.3.2	SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	31
4.3.3	OUTROS DESTAQUES .....	34
4.3.3.1	FOLHETO - MEDIADOR DO CRÉDITO.....	34
4.3.3.2	GUIA PRÁTICO - MEDIADOR DO CRÉDITO .....	34
4.3.3.3	PORTAL DO CIDADÃO E PORTAL DA EMPRESA.....	35
4.3.3.4	DIVULGAÇÃO NA COMUNICAÇÃO SOCIAL.....	36
4.3.3.5	PROCEDIMENTOS INTERNOS .....	36
4.3.3.6	RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE 2011 .....	36
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	38



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução trimestral dos processos abertos.....	18
Gráfico 2 – Proveniência dos processos abertos .....	18
Gráfico 3 – Evolução trimestral das cartas e outras comunicações recebidas.....	19
Gráfico 4 – Evolução trimestral das cartas emitidas.....	20
Gráfico 5 – Mediações aceites - assuntos.....	24
Gráfico 6 – Evolução dos processos abertos, processos de mediação e mediações aceites, por ano de abertura .....	25
Gráfico 7 – Resultado global das mediações .....	27
Gráfico 8 – Número médio de visitas (“Hits”) no sítio do Mediador do Crédito na internet .....	33

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Endividamento dos Particulares (dezembro de 2012 e dezembro de 2011).....	12
Tabela 2 – Endividamento das Empresas (dezembro de 2012 e dezembro de 2011).....	13
Tabela 3 – Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano.....	21
Tabela 4 – Situação em 31-12-2012 dos processos abertos em cada ano .....	22
Tabela 5 – Mediações no período 2010-2012, por instituição de crédito.....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Página de entrada (parcial) do sítio do Mediador do Crédito na internet .....	32
--	----



## **CAPÍTULO 1**

### ***Nota Introdutória***



## 1 NOTA INTRODUTÓRIA

A figura do Mediador do Crédito foi introduzida no ordenamento jurídico português em 17 de junho de 2009, com a publicação do decreto-lei n.º 144/2009, num contexto em que noutros países europeus foram criadas entidades semelhantes.

Na sequência da publicação do diploma acima referido, João José Amaral Tomaz foi nomeado primeiro Mediador do Crédito, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 15-A/2009, tendo exercido esta função entre 1 de agosto de 2009 e 13 de setembro de 2011.

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

No ano de 2012, assistiu-se novamente a um crescimento significativo da atividade do Mediador do Crédito. Foram abertos 503 novos processos (cerca do dobro dos processos abertos em 2011), ascendendo a 1 057 o número total de processos abertos desde o início da atividade em meados de 2009. No final de 2012, o número de processos de mediação ascendia a 428, comparativamente a 180 no final do ano anterior.

A atividade de mediação entre os clientes bancários e as instituições de crédito é uma das principais competências atribuídas ao Mediador do Crédito, tendo qualquer pessoa (singular ou coletiva) a possibilidade de recorrer a esta entidade, em situações tão distintas como a obtenção de um novo crédito ou a reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes.

Os requerentes são naturalmente a principal fonte de proveniência direta de processos, representando 87% de todos os processos abertos em 2012 (+19 p.p. do que no ano precedente). Em segundo lugar, surgem os processos remetidos pelo Banco de Portugal que, não obstante terem diminuído em termos relativos, correspondem a 10% dos processos abertos em 2012. A Secretaria de Estado do Tesouro e das Finanças e outras entidades passaram, em 2012, a ter diminuta expressão enquanto fonte de proveniência dos processos.

As reestruturações e as consolidações de empréstimos de particulares, no ano de 2012, corresponderam a 88% do total dos processos de mediação abertos, enquanto o acesso ao crédito não superou 1% dos processos de mediação, situação que reflete o contexto atual da economia portuguesa. Os processos de mediação envolvendo pessoas coletivas, quer para questões de reestruturação de crédito, quer de acesso ao crédito, representaram 5% do total, 1 ponto percentual acima do verificado no final de 2011.



A atividade de mediação tem permitido a clientes bancários a renegociação das condições dos seus créditos (aumento do prazo, introdução de períodos de carência e de valores residuais, etc.), bem como a consolidação de vários créditos contraídos na mesma instituição de crédito e, conseqüentemente, diminuir o montante das prestações.

A interação entre o Mediador do Crédito e as instituições de crédito reforçou-se em 2012, traduzindo-se na apresentação de propostas e contrapropostas que, na maioria dos casos, conduzem ao resultado almejado pela mediação – o acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito. A taxa de sucesso, no conjunto dos anos de 2009 a 2012, cifrou-se em 53%, registando uma melhoria de 3 p.p. face ao valor no final do ano anterior. Tomando em consideração apenas os processos abertos em 2012, a taxa de sucesso das mediações atingiu cerca de 60%.

Para finalizar, considera-se que os objetivos propostos foram alcançados, continuando esta entidade a desenvolver todos os esforços para cumprir a missão de que está incumbida, com destaque para a obtenção de acordos entre os requerentes e as instituições de crédito, contribuindo, assim, para uma melhoria do grau de satisfação dos consumidores de serviços financeiros e uma menor conflitualidade neste setor de atividade.

Lisboa, 27 de março de 2013

O Mediador do Crédito

Clara Machado





## **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.

Ao Mediador do Crédito cabe em especial a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, com vista à obtenção de acordos que as partes não lograram alcançar em negociação direta, apresentando-se, assim, como uma alternativa viável na resolução de divergências nas relações de crédito. Através da mediação, pretende-se fomentar a comunicação entre as partes, podendo a mesma recair sobre assuntos como a obtenção de um novo crédito ou a reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes.

Outra das responsabilidades desta entidade prende-se com a promoção da literacia financeira em matéria de crédito. Para que o acesso aos serviços financeiros esteja ao alcance de todos os cidadãos, é necessário que a informação prestada aos clientes bancários seja esclarecedora e o mais compatível possível com o nível de conhecimentos desses clientes. Neste contexto, o Mediador do Crédito difunde e fomenta o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito e presta os esclarecimentos e as informações que lhe forem solicitados.

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

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

No que respeita aos recursos humanos, é de referir que a titular atual do cargo de Mediador do Crédito, Clara Machado, iniciou funções em 1 de fevereiro de 2012. O anterior titular, João José Amaral Tomaz, exercera funções até 13 de setembro de 2011.

Em 2012 foi, ainda, nomeado um novo membro para o Conselho do Mediador do Crédito, em substituição de um membro que saíra em 2011. No final do ano, além do Mediador do Crédito e de dois membros do Conselho do Mediador do Crédito, esta entidade contava com quatro colaboradores (dois técnicos e dois elementos de secretariado), tal como se verificava no início de 2011. De referir que, na sequência dos estágios curriculares iniciados



em outubro de 2012, está autorizada a admissão, no início de abril de 2013, de mais um colaborador, para reforço da equipa do Mediador do Crédito.

O Mediador do Crédito funciona, desde que foi criado, na Rua do Crucifixo, n.º 7, 2º, 1100-182 Lisboa.

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

**Telefone:** +351 213 233 416

**Fax:** +351 213 233 491



## **CAPÍTULO 3**

### ***Enquadramento da Atividade do Mediador do Crédito: Evolução do Crédito***



### 3 ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO: EVOLUÇÃO DO CRÉDITO

Em 2012, a economia portuguesa registou uma contração de 3.2% do Produto Interno Bruto, salientando-se a retração da procura doméstica (despesa pública: -4.4%, investimento: -14.5% e consumo privado: -5.6%), atenuada pelo aumento em 3.0% das exportações e a diminuição em 6.9% das importações.

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

Neste contexto, as condições de financiamento mais restritivas condicionam o comportamento dos agentes económicos, que tendem a adiar consumos e investimentos. No mesmo sentido, há ainda que referir a redução do rendimento disponível das famílias, afetando a sua capacidade de satisfazer o serviço de dívida.

#### Endividamento dos Particulares

(valores em milhões de euros)		Dez-12	%	Dez-11	%	Variação	
<b>Crédito concedido</b>							
(1)	Habituação	115 033	79%	119 120	78%	-3.4%	-4 087
(2)	Consumo e outros fins*	27 429	19%	30 679	20%	-10.6%	-3 250
(3)	Outros	2 327	2%	2 353	2%	-1.1%	-26
(4)	<b>Total</b>	<b>144 789</b>	<b>100%</b>	<b>152 152</b>	<b>100%</b>	<b>-4.8%</b>	<b>-7 363</b>
<b>Crédito vencido</b>							
(5)	Habituação	2 646	2.3% (5)/(1)	2 382	2.0% (5)/(1)	11.1%	263
(6)	Consumo e outros fins*	3 237	11.8% (6)/(2)	3 221	10.5% (6)/(2)	0.5%	15
(7)	Outros**	35	1.5% (7)/(3)	47	2.0% (7)/(3)	-25.8%	-12
(8)	<b>Total</b>	<b>5 917</b>	<b>4.0% (8)/(4)</b>	<b>5 651</b>	<b>3.7% (8)/(4)</b>	<b>4.7%</b>	<b>267</b>
<b>N.º de devedores</b>							
(9)	Habituação	2 397 139		2 453 962		-2.3%	-56 823
(10)	Consumo	3 668 057		3 770 188		-2.7%	-102 131
(11)	<b>Total</b>	<b>4 497 574</b>		<b>4 597 794</b>		<b>-2.2%</b>	<b>-100 220</b>
<b>% de devedores com crédito vencido</b>							
(12)	Habituação	6.1%		5.7%		7.0%	0.4 p.p.
(13)	Consumo	16.9%		16.2%		4.3%	0.7 p.p.
(14)	<b>Total</b>	<b>15.1%</b>		<b>14.6%</b>		<b>3.4%</b>	<b>0.5 p.p.</b>

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2012 E DEZEMBRO DE 2011).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2013, BANCO DE PORTUGAL

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

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



Como se pode verificar da análise da tabela 1, entre o final de 2011 e o final de 2012, o total do crédito concedido aos particulares decresceu 4.8% (-7.4 mil milhões de euros), tendo o crédito ao consumo e outros fins contribuído mais do que proporcionalmente para esta variação, com uma redução de 10.6% (-3.3 mil milhões de euros).

No entanto, o crédito vencido evidenciou um aumento de 4.7% (cerca de 0.3 mil milhões de euros), correspondendo, no final de 2012, a 4.0% do total do crédito concedido. A proporção do crédito vencido no crédito total continuou a ser mais elevada no segmento do crédito ao consumo e outros fins, tendo mesmo sido observado um agravamento deste indicador. No final de 2012, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia cerca de 3.2 mil milhões de euros, tendo passado a representar 11.8% do total do crédito concedido no segmento, contra 10.5% em 2011.

Por sua vez, no crédito à habitação, que representa cerca de 79% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 3.4% do montante concedido, com um aumento de 11.1% no crédito vencido (fixando-se aproximadamente em 2.6 mil milhões de euros). O peso do crédito vencido no crédito total, neste segmento, registou um agravamento de 2.0% para 2.3%.

### Endividamento das Empresas

(valores em milhões de euros)	Dez-12	Dez-11	Variação	
<b>Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras</b>	<b>106 686</b>	<b>114 935</b>	<b>-7.0%</b>	<b>-8 249</b>

(valores em milhões de euros)	Dez-12	%	Dez-11	%	Variação	
<b>Crédito vencido das Sociedades não financeiras</b>	<b>10 695</b>	<b>10.0%</b>	<b>7 670</b>	<b>6.7%</b>	<b>39.4%</b>	<b>3 025</b>

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2012 E DEZEMBRO DE 2011).

FONTE: BOLETIM ESTATÍSTICO DE FEVEREIRO DE 2013, BANCO DE PORTUGAL

No que respeita às empresas, o total do crédito concedido também denota uma redução, na ordem de 7.0% (-8.2 mil milhões de euros).

No final de 2012, o total do crédito vencido cifrava-se em 10.7 mil milhões de euros, correspondendo a 10.0% do total do crédito concedido, com um agravamento muito significativo em relação ao ano anterior (+39.4%).

Os resultados do último inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito, efetuado pelo Banco de Portugal, revelam que os critérios de concessão de crédito terão permanecido praticamente inalterados no último trimestre de 2012, embora alguns fatores, tais como as expectativas menos favoráveis da atividade económica geral, com maior agravamento em determinados setores de atividade, e a diminuição da capacidade dos consumidores para



assegurarem o serviço de dívida tenham contribuído para um ligeiro aumento da restritividade. Por outro lado, ao nível das condições aplicadas, observou-se um ligeiro aumento dos “spreads” aplicados nos empréstimos de maior risco e, no segmento dos empréstimos às empresas, alguma redução de maturidades e reforço das garantias exigidas.

Ao nível da procura de empréstimos, os resultados obtidos apontam para uma estabilização no segmento de empresas e uma redução no segmento de particulares, tanto no crédito à habitação, como no crédito ao consumo e outros fins. Os principais fatores explicativos da quebra registada no segmento dos particulares terão sido a diminuição da confiança dos consumidores, a deterioração das perspetivas para o mercado de habitação, a evolução das despesas de consumo não relacionadas com a habitação e a retração nas despesas de consumo de bens duradouros.

Em termos das expetativas para o início do ano em curso, a generalidade dos bancos não antecipa alterações significativas nos critérios aplicados na concessão de crédito, mas espera uma redução da procura de crédito para habitação, a par de uma relativa estabilização da procura de empréstimos para consumo e por parte das empresas.



## **CAPÍTULO 4**

### ***Atividade Desenvolvida***





## 4 ATIVIDADE DESENVOLVIDA

### 4.1 PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO

#### 4.1.1 CARATERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE

##### 4.1.1.1 Procedimentos

O cliente bancário que pretenda solicitar a intervenção do Mediador do Crédito apresenta a sua pretensão em suporte escrito, por correio postal, *fax* ou correio eletrónico, pedido ao qual é atribuído um número de entrada. Além disso, caso se trate de um contacto de um cliente bancário que não tenha um processo em curso junto do Mediador do Crédito, é aberto um processo novo e atribuído o respetivo número. No âmbito dos processos, o cliente bancário é designado “requerente”.

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

Este eventual pedido de elementos adicionais está associado ao facto de haver um conjunto de requisitos prévios à intervenção do Mediador do Crédito. Com efeito, é necessário que o requerente se identifique, descreva a sua pretensão, os respetivos fundamentos e as entidades a que respeita o pedido. É ainda necessário que entre o requerente e a instituição de crédito tenha já existido um primeiro contacto ou tentativa de negociação relativamente a determinado produto ou situação creditícia (obtenção de um novo crédito ou reestruturação, consolidação ou renovação de créditos já existentes), e que a decisão da instituição de crédito não satisfaça as pretensões do requerente, ou se tenha chegado a uma situação de impasse na negociação direta entre as partes.

Obtidos os referidos elementos, se o processo for considerado enquadrável nas competências desta entidade, pode ser classificado como um pedido de mediação ou um pedido de esclarecimento ou de outras intervenções.

Em caso de aceitação do pedido de mediação, o processo é enviado, de imediato, às instituições de crédito indicadas pelo requerente. Aquelas procedem à análise da situação exposta e comunicam ao Mediador do Crédito a sua decisão relativamente ao pedido do



requerente. O Mediador do Crédito contacta, então, o requerente, dando-lhe conhecimento da decisão. No seguimento destas diligências,

- a. O processo de mediação termina, se a instituição de crédito e o requerente chegarem a acordo sobre o assunto da mediação;
- b. O processo de mediação prossegue, em caso contrário, com a apresentação de propostas alternativas ou um eventual pedido de reanálise à instituição de crédito; neste caso, o processo de mediação dar-se-á por concluído quando for obtido um acordo, ou quando se verifique fundadamente a impossibilidade de tal acontecer.

Deve ser referido, também, que, paralelamente à mediação, podem também ocorrer contactos diretos entre as partes envolvidas, nomeadamente para ajustar alguns elementos da proposta em causa.

Por outro lado, se o processo for considerado não enquadrável nas competências desta entidade, pode ser encaminhado para outras entidades, tais como o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou o Instituto de Seguros de Portugal. Este encaminhamento ocorre sempre que, na análise preliminar da exposição recebida (e eventualmente complementada com elementos adicionais), se verifica que o assunto cai no âmbito das competências daquelas entidades.

De assinalar que o requerente é sempre informado da sequência dada ao seu pedido. Além disso, sempre que um requerente contacte pela primeira vez o Mediador do Crédito, a resposta que lhe é enviada inclui um esclarecimento sobre as competências desta entidade, sugerindo-se também a consulta do *“Guia Prático - Mediador do Crédito”* disponível no sítio do Mediador do Crédito na internet.

São arquivados todos os processos que, embora enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, ficam dependentes da receção de elementos adicionais para dar sequência ao assunto e aqueles não são facultados. De notar, contudo, que alguns destes casos se referem a situações em que os requerentes conseguiram entretanto obter um acordo direto com a instituição de crédito, antes de se iniciar formalmente a mediação.

#### **4.1.1.2 Processos abertos**

Desde o início de atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 1 057 processos, dos quais 503 em 2012, o que representa um crescimento de 100% comparativamente com

2011 (ano em que entraram 251 processos). Em média, em 2012, deram entrada 126 processos por trimestre, comparativamente a 63 no ano anterior.

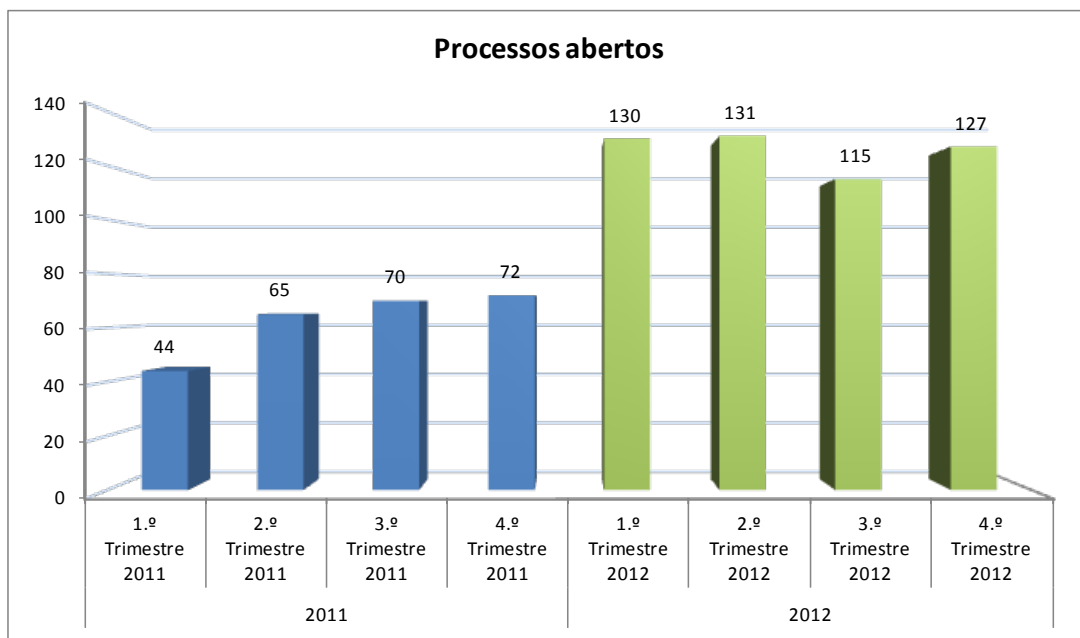


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DOS PROCESSOS ABERTOS

Quanto à proveniência dos processos, a proporção de processos remetidos diretamente pelos requerentes foi mais acentuada em 2012 do que no ano anterior, tendo aumentado de 64% para 87%.

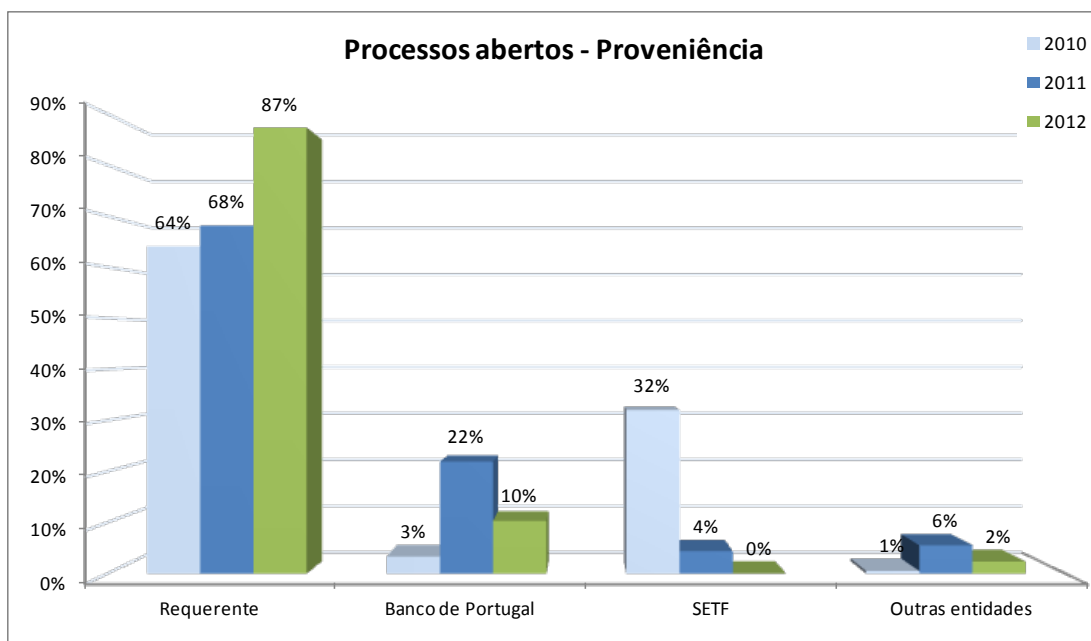


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS



Em contrapartida, verificou-se uma redução, em termos relativos, dos processos provenientes do Banco de Portugal (10%), da Secretaria de Estado do Tesouro e Finanças (0%) e de outras entidades (2%).

A evolução registada na proveniência dos processos decorrerá, naturalmente, de uma maior visibilidade desta entidade perante o público, num contexto em que as questões do crédito e, em particular, das dificuldades financeiras das famílias tiveram maior exposição nos meios de comunicação social, o que contribuiu, também, para uma maior divulgação das diversas entidades que atuam neste âmbito.

Refira-se ainda que, em 93% dos processos abertos em 2012, o requerente era uma pessoa singular ou um empresário em nome individual e, em 7% dos processos, era uma pessoa coletiva. Comparativamente a 2011, o peso relativo dos processos abertos em nome de pessoas coletivas registou um aumento de 3 pontos percentuais.

#### 4.1.1.3 Correspondência recebida e emitida

Em 2012, verificou-se um aumento acentuado no número de cartas e outras comunicações recebidas, tendo sido atingido o total de 2 966 no conjunto do ano, comparativamente a 1 141 no ano anterior. Em termos médios, foram recebidas 742 cartas e outras comunicações por trimestre vs. 285 em 2011.

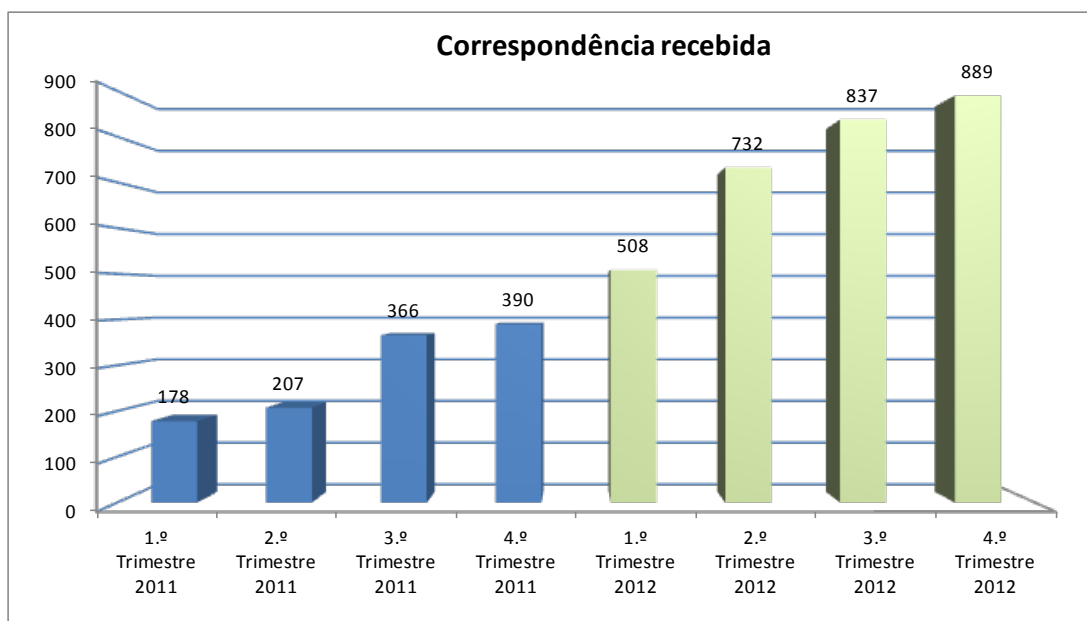


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS CARTAS E OUTRAS COMUNICAÇÕES RECEBIDAS



As cartas emitidas verificaram, igualmente, um acréscimo significativo, tendo sido atingido o total de 2 997 no conjunto do ano (1 231, em 2011). O número médio de cartas emitidas por trimestre foi de 749, o que compara com 308 no ano anterior.

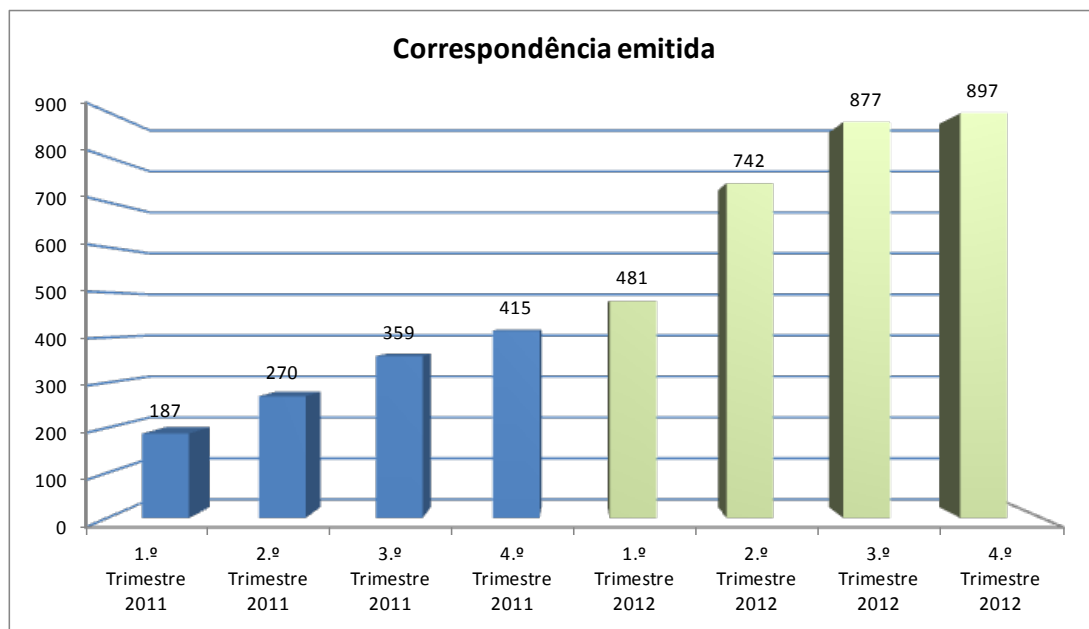


GRÁFICO 4 – EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS CARTAS EMITIDAS

O número de cartas enviadas por processo é variável, dependendo do grau de complexidade do mesmo, do número de mediações envolvidas e da menor ou maior dificuldade em se obter um acordo entre as partes.

Desde o início de atividade do Mediador do Crédito, para um total de 1 057 processos, foram emitidas 5 281 cartas, o que corresponde em média a 5.0 cartas por processo (4.1 até ao final de 2011).

#### 4.1.1.4 Estado dos processos no final do ano

A tabela 3, na página seguinte, apresenta a situação, no final de cada ano, dos processos abertos nesse ano.

Como já foi referido, os processos são classificados, em determinado momento, como enquadráveis ou não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, podendo, na fase inicial, estar pendentes de classificação.



Situação no final de cada ano dos processos abertos nesse ano	2009	2010	2011	2012
Processos Pendentes em Análise	3	1	5	6
Processos Pendentes – elementos pedidos	15	7	29	55
<b>Mediador do Crédito competente</b>				
Processos Mediação em curso	24	13	55	96
Processos Mediação concluídos	16	26	38	148
<b>Mediador do Crédito não competente</b>				
Enviados para outras Instituições	26	42	19	15
Arquivados	31	41	19	13
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>178</b>	<b>251</b>	<b>503</b>

TABELA 3 – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO DOS PROCESSOS ABERTOS NESSE ANO

Os processos pendentes de classificação em 31-12-2012 (61) correspondem, na sua maioria (55), àqueles em relação aos quais se aguardavam elementos complementares solicitados aos requerentes. Os restantes 6 estavam em fase de análise preliminar, correspondendo a pedidos de intervenção que deram entrada nos dias imediatamente anteriores.

É possível verificar que, no final de 2012, o número de processos pendentes da receção de elementos pedidos aos requerentes era significativamente superior ao registado no final de 2011, 55 vs. 29 (variação de +90%), o que está em linha com a evolução do número total de processos abertos durante o ano, que, de 2011 para 2012, praticamente duplicou.

A partir dos dados acima apresentados, é possível verificar que, dos restantes 442 processos abertos e classificados em 2012, 414 (82% do total) enquadravam-se nas competências do Mediador do Crédito, enquanto 28 processos (6% do total) foram considerados como não enquadráveis nessas competências. Comparativamente a 2011, esta distribuição revela uma maior preponderância de pedidos de intervenção enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito (em 2011, estes tinham representado 71% dos total de processos abertos), o que evidencia um melhor conhecimento das competências desta entidade por parte do público.

Na tabela seguinte, apresenta-se, por sua vez, a situação, em 31-12-2012, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, quer em termos de conjunto, quer de forma desagregada em função do respetivo ano de abertura.



Situação em 31-12-2012 dos processos abertos em	2009	2010	2011	2012	Total
Processos Pendentes em Análise	0	0	0	6	6
Processos Pendentes – elementos pedidos	0	0	0	55	55
<b>Mediador do Crédito competente</b>					
Processos de Mediação em curso	0	0	5	96	101
<i>Mediações em curso</i>	0	0	6	105	111
Processos de Mediação concluídos	47	40	92	148	327
<i>Mediações concluídas</i>	53	62	139	210	464
Processos de Outras Intervenções e de Esclarecimentos em curso	0	0	0	18	18
Processos de Outras Intervenções e de Esclarecimentos concluídos	5	17	26	58	106
Processos Arquivados	10	37	90	94	231
<b>Mediador do Crédito não competente</b>					
Processos Enviados para outras Instituições	29	42	19	15	105
Processos Arquivados	34	42	19	13	108
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>178</b>	<b>251</b>	<b>503</b>	<b>1057</b>

TABELA 4 – SITUAÇÃO EM 31-12-2012 DOS PROCESSOS ABERTOS EM CADA ANO

Do conjunto de 1 057 processos abertos desde o início da atividade (em 2009), 783 processos (74%) foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, 213 processos (20%) não foram considerados enquadráveis nessas competências e 61 processos (6%) encontravam-se ainda pendentes de classificação no final de 2012. No final de 2011, estas percentagens eram de 60.5%, 33% e 6%, respetivamente.

Esta evolução reflete, em grande medida, o aumento do peso dos processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito no total de processos abertos em 2012, comparativamente ao que sucedera no ano anterior (efeito que é, também, ampliado pelo facto de, em 2012, o número de processos abertos ter crescido de forma significativa, para sensivelmente o dobro do ano anterior).

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

#### 4.1.2 PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

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



Os processos enquadráveis nas competências desta entidade são subseqüentemente classificados numa de duas categorias:

- Processos de mediação;
- Outras intervenções e esclarecimentos.

Em 2012, foram rececionados 414 pedidos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, dos quais 244 (59%) deram origem a processos de mediação, 76 (18%) a processos relativos a outras intervenções e esclarecimentos e, por último, 94 a processos (23%) que foram arquivados, isto é, não tiveram desenvolvimentos. Comparativamente aos processos abertos em 2011, verifica-se uma redução da proporção dos arquivados (37% em 2011), a par de um aumento quer da proporção de processos de mediação, quer das outras intervenções e esclarecimentos (respetivamente, 52% e 11%, em 2011).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009, o número daqueles que foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, até 31 de dezembro de 2012, foi de 783, dos quais 428 (54.7% do total) se consubstanciaram em processos de mediação, 124 em outras intervenções e esclarecimentos (15.8%) e 231 foram arquivados (29.5%).

#### **4.1.2.1 Processos de mediação**

Em 2012, foram abertos 244 processos de mediação, o que corresponde a um crescimento significativo face aos processos de mediação abertos no ano anterior, 93. No final de 2012, encontravam-se em curso 96 processos de mediação, ao passo que 148 tinham sido concluídos.

Considerando todos os processos abertos desde o início de atividade do Mediador do Crédito, o número de processos de mediação ascendia, no final de 2012, a 428, significativamente superior aos 180 processos de mediação abertos até ao final de 2011 (4 processos foram reclassificados). Por sua vez, o número de mediações totalizava 575, comparativamente a 255 no final de 2011.

Ainda no que respeita à atividade total, no final de 2012, encontravam-se em curso 101 processos de mediação e tinham sido concluídos 327 processos de mediação. Estes valores comparam, respetivamente, com 55 e 125 processos de mediação, no final de 2011.





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

- Aumento do prazo de pagamento dos empréstimos;
- Introdução de períodos de carência de capital ou juros, ou de valor residual, em empréstimos;
- Dação de imóvel em cumprimento de dívida e eventual renegociação do crédito remanescente após dação;
- Exoneração de devedores (por exemplo, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Renegociação de créditos por parte de fiadores;
- Renegociação de “spreads” em contratos de crédito.

O aumento do número de processos de mediação decorre de um maior conhecimento da existência desta entidade e das suas atribuições. Por outro lado, o impacto do programa de ajustamento da economia portuguesa, nomeadamente no que respeita à diminuição de rendimentos de muitas famílias, terá também contribuído para uma maior necessidade de recorrer à reestruturação de créditos.

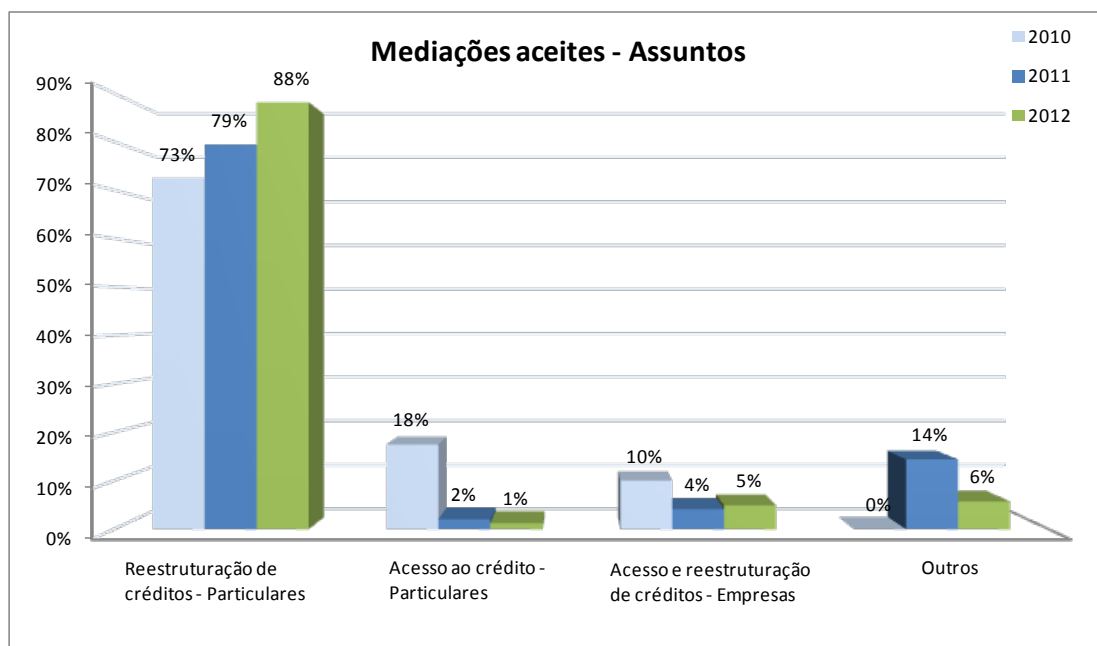


GRÁFICO 5 – MEDIAÇÕES ACEITES - ASSUNTOS



A reestruturação dos créditos de particulares continuou a assumir importância preponderante nos processos de mediação, tendo mesmo o seu peso registado um crescimento, de 79% para 88%. Por outro lado, o acesso ao crédito por parte dos particulares continuou a ter um peso diminuto no conjunto de assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, tendo diminuído para 1% do total.

O peso relativo dos processos relacionados tanto com o acesso ao crédito, como com a reestruturação de créditos de empresas evidenciou um ligeiro aumento, representando 5% do total.

Por último, os “Outros” assuntos representaram 6% do total de processos de mediação, respeitando a diversas matérias tais como exoneração de devedores, desvinculação da qualidade de fiador e/ou avalista, alterações de “spread” ou pedidos de alteração da data de pagamento de prestações.

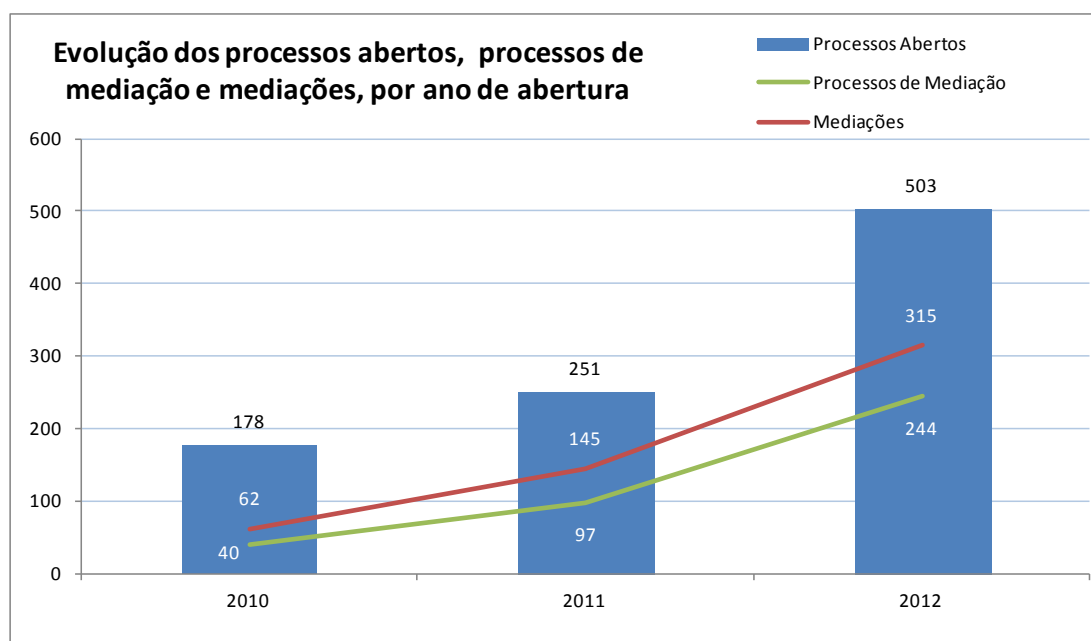


GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES ACEITES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a evolução, à data de 31-12-2012, dos processos abertos, dos processos de mediação e do número de mediações, por ano de abertura. Os 244 processos de mediação abertos em 2012 deram origem a 315 mediações, ou seja, o número médio de mediações por processo foi de 1.3. Por sua vez, o número de mediações aceites nos processos de mediação abertos em 2011 foi de 145, correspondente a uma média de 1.5 mediações por processo.



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

Na tabela 5 discriminam-se, por instituição, as mediações aceites nos últimos três anos.

Instituição de crédito	Mediações 2010	Mediações 2011	Mediações 2012
Barclays Bank PLC	4	22	63
Cofidis	6	19	35
BNP Paribas Personal Finance	6	18	31
Caixa Geral de Depósitos	10	9	28
Banco Comercial Português	4	17	26
Banco Santander Totta	5	14	19
Banco Espírito Santo	5	9	12
Caixa Económica Montepio Geral		4	11
Banco BPI	5	6	10
Oney IFIC	2	1	10
Banco Credibom	3	6	9
Banco Santander Consumer Portugal			9
Unicre IFIC	1	2	6
Banco Banif Mais	2	1	6
Banif - Banco Internacional do Funchal	1	1	6
Banco Primus		1	6
Outras instituições de crédito	8	15	28
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>145</b>	<b>315</b>

TABELA 5 – MEDIAÇÕES NO PERÍODO 2010-2012, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO

De um modo geral, mantiveram-se como intervenientes mais representativos dos processos de mediação algumas instituições de crédito direcionadas, essencialmente, para o crédito ao consumo, as quais, no ano anterior, já tinham tido uma participação significativa na atividade de mediação, bem como os bancos de maior dimensão do sistema financeiro português. De referir que, no caso da sucursal do Barclays Bank, um número significativo de mediações está associado a reestruturação de dívidas associadas à utilização de cartões de crédito.

De assinalar, também, que em 2012 houve várias instituições de crédito que, pela primeira vez, participaram em processos de mediação. Na sua maioria, estas “novas” instituições participaram apenas em uma ou duas mediações, surgindo englobadas nas “Outras instituições de crédito”, categoria onde se incluem as 23 instituições que, em 2012, participaram em cinco ou menos mediações cada uma.



### **Resultado global das mediações**

O gráfico seguinte apresenta o resultado global das mediações realizadas pelo Mediador do Crédito considerando a sua atividade no conjunto dos anos de 2009 a 2012.

O grau de sucesso das mediações – considerando o conjunto dos anos de 2009 a 2012 – fixou-se em 53%, o que representa um aumento de 3 p.p. face à taxa de sucesso registada até ao final de 2011. De referir ainda que, das 210 mediações aceites e concluídas em 2012, 60% foram-no com sucesso, o que revela uma melhoria da taxa de sucesso neste período.

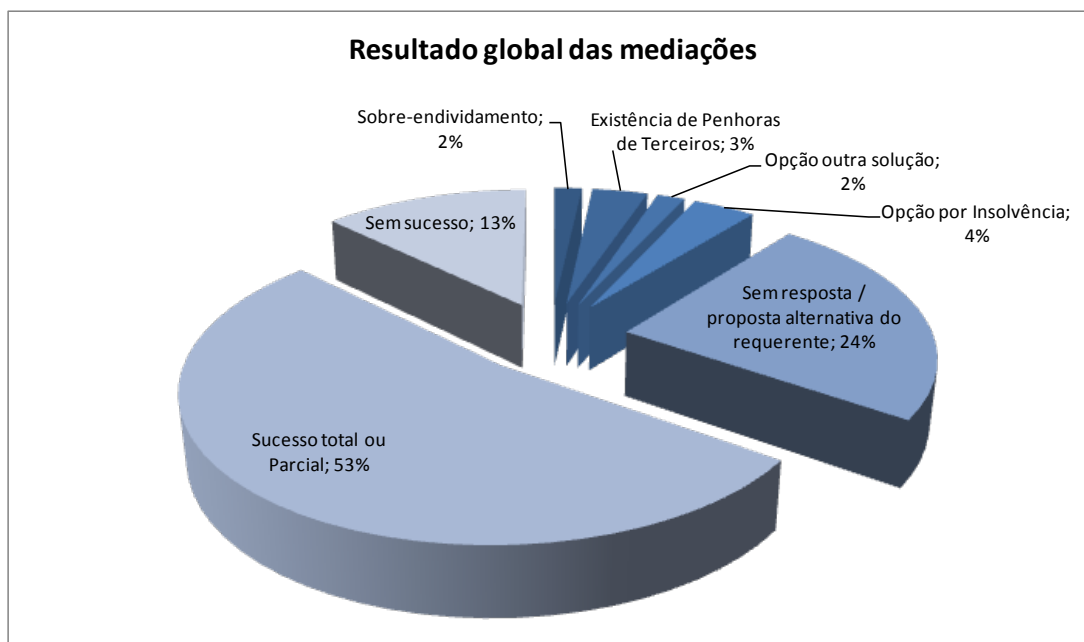


GRÁFICO 7 – RESULTADO GLOBAL DAS MEDIAÇÕES

Estas taxas de sucesso devem ser interpretadas tendo em consideração que, para uma mediação ser classificada como bem-sucedida, é necessário não só que o requerente obtenha um acordo com a instituição de crédito relativamente ao assunto em causa, mas também que tal facto chegue ao conhecimento do Mediador do Crédito.

Com efeito, existem alguns casos em que, após se ter iniciado a mediação, o requerente obtém um acordo direto com a instituição de crédito, nomeadamente numa das etapas subsequentes de análise de contrapropostas, mas acaba por não comunicar tal facto ao Mediador do Crédito. Estes casos, cujo número é difícil de quantificar, estão no gráfico acima incluídos na categoria “sem resposta/proposta alternativa do requerente”, a qual engloba ainda os casos em que o requerente não deu sequência ao processo de mediação,



após ter recebido uma proposta da instituição de crédito. Desde 2009, 24% das mediações realizadas inseriram-se nesta categoria.

Por outro lado, existe também um conjunto de circunstâncias específicas do requerente que comprometem a possibilidade de obtenção de acordo entre aquele e a instituição de crédito. Aqui incluem-se situações tais como o sobre-endividamento (2%), a existência de penhoras sobre os seus bens (3%), a opção pela insolvência (4%) ou a opção por outra solução (2%).

Por último, são classificadas como não tendo sucesso as situações em a mediação é encerrada sem que a instituição de crédito tenha acedido ao pedido do requerente ou apresentado uma proposta no âmbito da mesma. Estes casos representaram 13% do total de mediações realizadas desde 2009.

#### **4.1.2.2 Outras Intervenções e Esclarecimentos**

Em 2012, foram abertos 76 processos relativos a outras intervenções e esclarecimentos, dos quais 18 se encontravam em curso no final do ano e 58 tinham sido concluídos.

Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, os processos classificados nesta categoria totalizavam 124, dos quais 106 foram concluídos até ao final do ano.

Os pedidos de esclarecimentos recaíram sobre questões diversas, como o acesso ao crédito à habitação para pessoas portadoras de deficiência, a dação de imóvel em cumprimento de dívida, a consolidação de créditos, o aumento de “spread” em contratos de crédito, ou o funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

Nesta categoria incluem-se ainda as intervenções do Mediador do Crédito junto de empresas de recuperação de crédito, quer no sentido de obter esclarecimentos sobre questões colocadas pelos requerentes (por exemplo, sobre a evolução do montante em dívida e/ou dos juros cobrados), quer mesmo tentativas de obtenção de acordos de reestruturação de créditos que tenham sido adquiridos a instituições de crédito. No ano de 2012, foram rececionados seis pedidos que deram origem a intervenções junto deste tipo de empresas, quatro dos quais relacionados com reestruturação de créditos.



#### 4.1.2.3 Processos Arquivados

Os processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito são classificados como arquivados nos casos em que a sequência do processo estava dependente da obtenção de informações complementares solicitadas ao requerente e que este não facultou.

Em 2012, foram arquivados 94 processos abertos nesse ano (23% dos considerados de competência desta entidade), o que compara com 66 processos (42%) em 2011.

Como já foi atrás referido, os processos arquivados incluem as situações em que os requerentes, após o envio de um pedido para o Mediador do Crédito, conseguem obter um acordo direto com a instituição de crédito, antes de ter havido qualquer intervenção explícita desta entidade. No total de processos abertos desde o início da atividade, foram arquivados um total de 231 processos, correspondentes a 30% dos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

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

Como já foi referido, se após análise preliminar do pedido do requerente se concluir que o processo não é enquadrável nas competências do Mediador do Crédito, este pode ser encaminhado para outras entidades, tais como o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou o Instituto de Seguros de Portugal, se cair no âmbito das respetivas competências, ou é arquivado.

Dos 503 processos abertos em 2012, 28 (6%) foram considerados como não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, dos quais 15 foram encaminhados para outras entidades (13 para o Banco de Portugal), enquanto os restantes foram arquivados, dando conhecimento aos requerentes.

Por sua vez, considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009, o número dos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito ascende a 213, dos quais 105 (49%) foram encaminhados para outras instituições e 108 (51%) foram arquivados.



## 4.2 LITERACIA FINANCEIRA EM MATÉRIA DE CRÉDITO

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

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

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

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

Este documento encontra-se disponível para “download” no sítio do Mediador do Crédito na internet ([www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)) e, de todos os documentos existentes, continua a ser aquele que apresenta mais visualizações/“downloads” (36%). Tal facto é revelador do interesse e preocupação dos consumidores em compreenderem os instrumentos financeiros que utilizam e que se encontram à sua disposição, bem como em entenderem o significado de termos que passaram a ser comumente usados no dia-a-dia.

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

Alguns dos esclarecimentos têm sido recorrentes pelo que irão ser oportunamente incorporados no documento atrás mencionado.



## 4.3 OUTRAS ATIVIDADES

### 4.3.1 REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Com o objetivo de promover uma relação mais próxima com os representantes das instituições de crédito para os assuntos relacionados com a mediação e compreender como aquelas se organizam internamente e tratam os processos de mediação, continuaram a ser promovidas reuniões com instituições de crédito, aproveitando-se também essas reuniões para analisar assuntos dos processos em curso.

Em 2012, o pedido de indicação de interlocutores foi alargado à generalidade das instituições de crédito que atuam no sistema financeiro nacional. Adicionalmente, com o intuito de agilizar a forma de contacto, tem-se vindo a implementar a utilização das mensagens de correio eletrónico na troca de correspondência com as instituições, procurando-se, na medida do possível, que este passe a ser o meio de contacto preferencial para os assuntos correntes relacionados com os processos de mediação e os pedidos de esclarecimento.

Deve ainda referir-se a realização de reuniões com associações empresariais ou sectoriais (Associação Portuguesa de Bancos, Associação de Instituições de Crédito Especializado e Associação Nacional das Pequenas e Médias Empresas) e associações de consumidores, com o objetivo de articular procedimentos e definir formas de colaboração em matérias relacionadas com a mediação de créditos, bem como de promover o recurso ao Mediador do Crédito por parte de pequenas e médias empresas que apresentem condições de viabilidade.

### 4.3.2 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

O sítio do Mediador do Crédito ([www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)) manteve-se como uma das principais fontes de referência para o público das atividades da competência desta entidade. Tal como no ano anterior, a pesquisa pela expressão “Mediador do Crédito” efetuada no “Google” continua a mostrar o sítio oficial desta entidade na primeira posição.

A navegação no sítio efetua-se através de separadores, os quais abrangem um conjunto de temas relacionados com a atividade do Mediador do Crédito.





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

Em 2012, os conteúdos do sítio do Mediador do Crédito foram alargados, tendo sido introduzida uma nova área temática, à qual se acede através do separador **“Atividade de Crédito”**, onde se disponibiliza regularmente informação de acompanhamento da atividade do crédito, nomeadamente 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).

Além disso, no início de 2013, passaram a ser disponibilizados no separador **“Legislação”** diplomas legislativos relacionados com a concessão de crédito, com especial incidência no pacote legislativo sobre crédito à habitação, publicado em novembro de 2012, e no decreto-lei que estabeleceu o regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, publicado em outubro de 2012.

Para além destes, é ainda disponibilizada no sítio do Mediador do Crédito informação relativa aos seguintes temas:

- **Competências:** poderão ser consultadas as *competências* atribuídas ao Mediador do Crédito nos termos do decreto-lei n.º 144/2009, de 17 de junho;
- **Pedidos de mediação:** permite aos interessados aceder a alguma informação sobre



este tema, nomeadamente, quem, como e em que momento se pode solicitar a mediação e ainda sobre que assuntos pode recair a mediação. Neste separador também se descreve como se processa a mediação e pode ser efetuado o “download” do “*Guia Prático - Mediador do Crédito*” (vd. Capítulo 4.3.3.2);

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

O número médio de visitas (em termos de “hits”) ao sítio do Mediador do Crédito foi, em 2012, superior ao registado no ano anterior, em linha com o crescimento da atividade desta entidade.

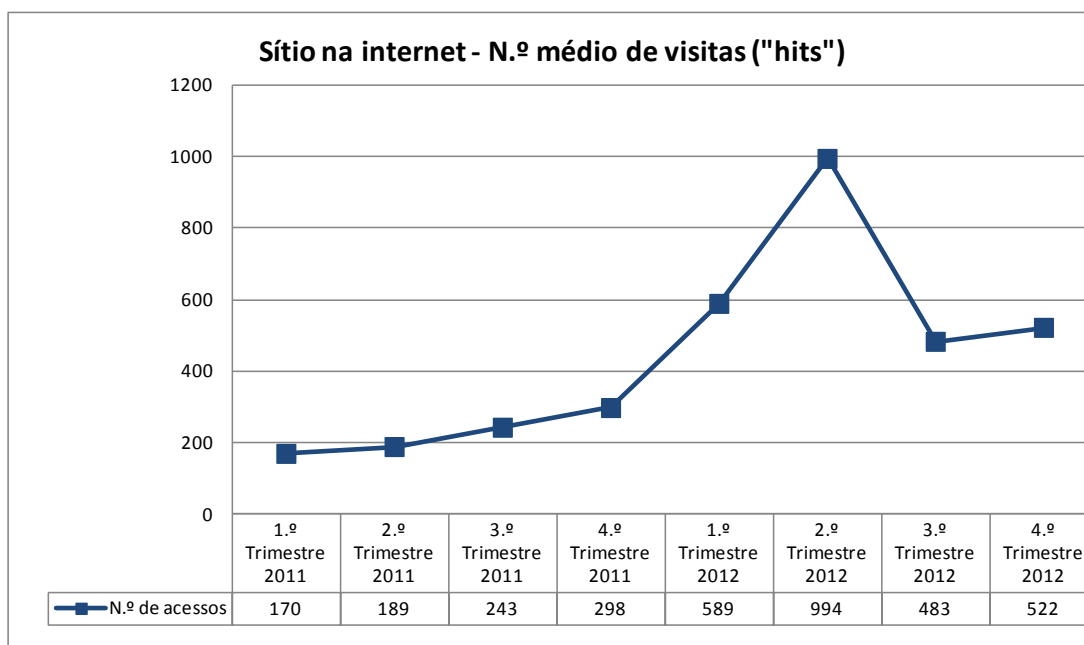


GRÁFICO 8 – NÚMERO MÉDIO DE VISITAS (“HITS”) NO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET



Relativamente às áreas temáticas, para além da página inicial, verificou-se maior interesse na visualização dos “Contactos” do Mediador do Crédito, bem como do conteúdo dos separadores denominados “Pedidos de mediação”, “Publicações” e “Competências”.

De referir, ainda, que os documentos relacionados com a elaboração dos pedidos de mediação assumiram, igualmente, um peso significativo em termos de visualização/”download” de documentos, nomeadamente a proposta de minuta de carta a dirigir às instituições (32%) e a proposta de minuta de carta para requerer a intervenção do Mediador do Crédito (6%).

### **4.3.3 OUTROS DESTAQUES**

#### **4.3.3.1 Folheto - Mediador do Crédito**

Com vista a promover a divulgação do Mediador do Crédito e da sua atividade, continuou a ser distribuído, em articulação com o Banco de Portugal, um folheto sobre esta entidade, nomeadamente aos clientes bancários que se dirijam às instalações daquele Banco, incluindo as Agências e Delegações Regionais (normalmente para obtenção de informações da Central de Responsabilidades de Crédito).

Este folheto, cuja distribuição se iniciou no final de 2011, contém informação sumária sobre quem pode requerer a mediação e quais os requisitos e procedimentos necessários para o fazer, bem como sobre os contactos do Mediador do Crédito.

A par da distribuição deste folheto, o Banco de Portugal tem encaminhado para o Mediador do Crédito as exposições remetidas por clientes bancários para o endereço eletrónico do Banco de Portugal disponibilizado no sítio da internet ou endereçadas para a Central de Responsabilidades de Crédito e que contemplam matérias que se enquadram nas competências desta entidade.

#### **4.3.3.2 Guia Prático - Mediador do Crédito**

O “*Guia Prático - Mediador do Crédito*” continuou, igualmente, a ser um instrumento útil para a divulgação, junto do público, da atividade e competências desta entidade, permitindo esclarecer os interessados sobre os aspetos processuais dos pedidos de mediação. Neste “Guia” são prestadas diversas informações sobre os procedimentos e requisitos para solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, descreve-se a forma como



decorre a mediação e responde-se a perguntas frequentes (FAQs).

O “Guia” encontra-se disponível no sítio do Mediador do Crédito na internet, tendo a sua visualização/”download” representado 14% dos acessos a documentos naquela plataforma.

Desde dezembro de 2010, todos os requerentes que contactem pela primeira vez o Mediador do Crédito passaram a receber exemplares do “Guia” ou, mais recentemente, a ser direcionados para a consulta do mesmo no sítio na internet.

Em 2012 não houve alterações ao conteúdo deste “Guia”, estando prevista uma atualização do mesmo no decurso de 2013.

#### 4.3.3.3 Portal do Cidadão e Portal da Empresa

Por último, continuou a ser disponibilizada a informação anteriormente existente sobre o Mediador do Crédito no Portal do Cidadão e no Portal da Empresa, os quais são canais de acesso privilegiado aos serviços prestados pela Administração Pública, pretendem facilitar o relacionamento dos cidadãos com o Estado Português e são geridos pela AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP. A partir do Portal do Cidadão e do Portal da Empresa é também possível aceder a alguns dos serviços *online*, assim como a informações e conteúdos diversos.

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

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

Portal do Cidadão:

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/MDC/pt/SER\\_mediacao+do+credito.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/MDC/pt/SER_mediacao+do+credito.htm)

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

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



Portal do Cidadão:

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/MDC/pt/SER\\_credito+++esclarecimento+e+informacao.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MF/MDC/pt/SER_credito+++esclarecimento+e+informacao.htm)

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

#### **4.3.3.4 Divulgação na Comunicação Social**

No primeiro semestre de 2012, a atual titular do cargo de Mediador do Crédito, Clara Machado, concedeu uma entrevista ao Jornal de Negócios e participou no programa Hoje, da RTP2, contribuindo assim para divulgar publicamente a atividade desta entidade.

#### **4.3.3.5 Procedimentos internos**

Ao nível da organização interna do Mediador do Crédito, há a assinalar a padronização dos modelos de carta utilizados na troca de correspondência com os requerentes e com as instituições de crédito, procurando assim harmonizar o conteúdo das comunicações para assuntos da mesma natureza.

De referir ainda a adoção, no final de 2012, de um sistema informático para o tratamento e gestão documental (@DOC), de suporte à atividade do Mediador do Crédito.

Por outro lado, a entrada em vigor, no início de 2013, do decreto-lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, poderá conduzir a uma revisão dos procedimentos da mediação, designadamente no que respeita a intervenções no âmbito do PARI (Plano de Ação para o Risco de Incumprimento) ou do PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento).

#### **4.3.3.6 Relatório de Atividades de 2011**

Relativamente ao ano de 2011, o Relatório de Atividades foi concluído em 28 de março de 2012 e foi aprovado, por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado do Tesouro e das Finanças, em 19 de junho de 2012.



## **CAPÍTULO 5**

### ***Considerações Finais***



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2012, foram abertos 503 processos (+100% face a 2011), dos quais 244 deram origem a processos de mediação. Cerca de 88% das mediações aceites em 2012 incidiram sobre a reestruturação e a consolidação de créditos e 87% dos requerentes dos processos abertos nesse ano foram pessoas singulares.

Considerando as mediações associadas aos processos abertos em 2012, a taxa de sucesso ultrapassou ligeiramente os 60%, o que, por um lado, reflete a perspetiva colaborante das instituições de crédito, que deve ser realçada, e por outro é também o resultado de um acompanhamento sistemático dos processos, através de contactos quer com os requerentes, quer com as instituições de crédito envolvidas. Desde o início da atividade do Mediador do Crédito, apenas em 13% dos casos as mediações foram concluídas sem sucesso, por se ter constatado não ter sido possível obter um acordo com as instituições de crédito.

Prosseguiram os esforços para a divulgação desta entidade, através de reuniões com entidades oficiais, associações profissionais e associações de consumidores, bem como o desenvolvimento de contactos com os requerentes que se dirigem a esta entidade, com reflexo no número de processos abertos.

Assim, como já foi referido noutras ocasiões, o recurso ao Mediador do Crédito está a integrar-se nos hábitos dos consumidores de serviços financeiros. De assinalar que, nos primeiros dois meses de 2013, foram abertos 109 processos, número que compara com os 81 processos abertos no período homólogo de 2012.

Os particulares continuaram a ser os utilizadores mais frequentes dos serviços de mediação (representando 93% do total de processos abertos em 2012), mas deve referir-se também o aumento do recurso a esta entidade por parte de pessoas coletivas, cujo tema principal se relaciona com a renegociação dos “spreads” nas operações de crédito.

Merece ainda uma referência especial a situação que, apesar de não ser novidade nos processos de mediação, tem vindo a assumir uma posição mais significativa: trata-se do caso de fiadores que assumem os compromissos em relação a pessoas singulares ou coletivas, e que, face ao acréscimo dos níveis de incumprimento, poderão atingir alguma dimensão e necessitar de um acompanhamento especial.

Na sequência da entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2013, do decreto-lei n.º 227/2012, foram definidas regras para a gestão do risco de incumprimento e regularização de



situações de incumprimento de operações de crédito a observar por parte das instituições de crédito, o que permite padronizar os procedimentos a adotar na renegociação dessas operações e que os clientes bancários reanalisem as possibilidades de cumprirem as suas obrigações no contexto específico em que se encontram. Espera-se também que este novo enquadramento da renegociação da situação creditícia dos clientes bancários tenha efeito no número de pedidos de mediação, até pela circunstância de, em certas situações específicas, o recurso à mediação permitir um alargamento temporal de algumas garantias concedidas aos clientes bancários.

Nos casos de clientes bancários com dívidas junto de várias instituições de crédito, existe a dificuldade de encontrar uma solução integrada para a reestruturação dessas dívidas. Neste contexto, têm vindo a ser levadas a efeito iniciativas exploratórias, através de contactos com instituições de crédito e associações representativas do setor, no sentido de se encontrar uma plataforma de diálogo entre todas as partes interessadas. Os contactos efetuados não excluem a possibilidade de alguma evolução neste sentido, pelo que o Mediador do Crédito continuará a desenvolver esforços neste âmbito.

No que respeita à literacia financeira, e para além da informação disponibilizada no sítio na internet, a principal intervenção do Mediador do Crédito tem sido através da ação direta junto dos requerentes, com a prestação de informações e esclarecimentos sobre os aspetos específicos das várias operações de crédito. No decorrer do ano em curso, realizar-se-ão ações de divulgação da atividade do Mediador do Crédito, através nomeadamente da participação em colóquios ou conferências.

Em matéria de conhecimento e cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis à concessão de crédito, o Mediador do Crédito disponibilizou, no início de 2013, na internet, a consulta de alguns diplomas legislativos essenciais neste âmbito (crédito à habitação, crédito aos consumidores, gestão e prevenção do incumprimento de contratos de crédito) e irá continuar a desenvolver outras iniciativas, sobretudo através de ligações aos sítios da internet de outras entidades onde essa informação está disponível, de modo a que os interessados a esta possam aceder com maior facilidade.

Relativamente ao acompanhamento global da atividade de crédito, foi disponibilizada no sítio do Mediador do Crédito na internet, a partir do quarto trimestre de 2012, uma base centralizada de dados e análises atualizadas sobre a matéria produzidas por entidades internacionais (Fundo Monetário Internacional, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, Banco de Pagamentos Internacionais, Comissão Europeia, Banco Central Europeu) e nacionais (Ministério das Finanças, Ministério da Economia,





Banco de Portugal, Instituto Nacional de Estatística), de modo a facultar aos agentes económicos o acesso mais expedito a essas informações.

O Mediador do Crédito prosseguirá os seus esforços no sentido de, através da mediação, se obterem posições convergentes, nas relações de crédito, entre as instituições de crédito e os seus clientes, pessoas singulares ou coletivas, promovendo a negociação entre as partes e contribuindo, assim, para evitar o recurso às vias judiciais.

À luz da experiência colhida e tendo em vista, nomeadamente, uma melhoria da eficácia da mediação, em particular nos casos de reestruturações de créditos em que um requerente tenha dívidas junto de várias instituições de crédito, esta entidade propõe-se refletir sobre as condições que permitam alguma evolução do modelo de mediação, no sentido de uma atuação mais articulada e ajustada aos legítimos interesses das partes envolvidas.