

## MEDIADOR DO CRÉDITO

### – COMUNICADO DE PUBLICITAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2017 –

Nos termos do n.º 3 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, é hoje divulgado, no sítio do Banco de Portugal na Internet, o Relatório de Atividade de 2017 do Mediador do Crédito.

Neste contexto, considera-se relevante apresentar, por meio deste Comunicado, uma síntese das atividades desenvolvidas pelo Mediador do Crédito nesse ano, bem como informar que o Relatório de Atividade de 2017 pode também ser consultado no sítio do Mediador do Crédito na Internet.

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

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

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

Os processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito dizem respeito, em regra, a pedidos de mediação relacionados com determinado produto ou situação creditícia (renegociação ou obtenção de crédito), ou a pedidos de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, sendo, como tal, subsequentemente classificados como processos de mediação ou processos de esclarecimentos.

Entre o final de 2016 e o final de 2017, verificou-se um aumento de 65 no número de processos de mediação e de 68 no número de mediações, bem como um aumento de 175 no número de processos de esclarecimentos (sendo de assinalar o papel mais relevante que os processos com esta última classificação assumiram na atividade de 2017).



Adicionalmente, houve 95 processos que, embora respeitassem a pedidos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, não evoluíram para processos de mediação e, portanto, foram arquivados. 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 chegado a acordo com a instituição de crédito no âmbito da tentativa prévia de negociação (ou seja, antes de ter havido intervenção direta desta entidade). Assinala-se que, nos processos de 2017, esta última situação conduziu ao arquivamento de 39 processos (ou seja, cerca de 62% dos processos arquivados).

Quanto à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (289) continuaram a ser predominantes, representando 82% do total. Destacam-se, em seguida, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 64 processos (18%). Houve, por último, um processo com origem num pedido recebido através de uma outra entidade.

No que se refere aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a renegociação de créditos de particulares continuou a ser o mais representativo, correspondendo a 67% do total.

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

Os processos de mediação com origem em pedidos apresentados por empresas continuaram a ser pouco representativos no conjunto da atividade de mediação, correspondendo a 6% do total.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2017, uma taxa de sucesso global de 63,5%, ligeiramente acima da observada até ao final do ano precedente (63%). Ou seja, num número significativo de casos, foi possível alcançar o resultado visado pela mediação, i.e., o acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito. Por sua vez, a taxa de sucesso das mediações concluídas em 2017, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 85%.

De referir, ainda, que, em maio de 2017, teve início um projeto de reformulação do sítio do Mediador do Crédito na internet, no âmbito da alteração dos sítios do Banco de Portugal, instituição que, nos



termos legais, presta o apoio técnico e administrativo necessário ao funcionamento do Mediador do Crédito. Este projeto, no contexto do qual se procedeu a uma revisão e reorganização dos conteúdos do sítio, ficou concluído em janeiro de 2018, com o lançamento do novo sítio institucional, dotado de um novo *design* e uma lógica de navegação mais simples e intuitiva. Em paralelo, o Mediador do Crédito passou a adotar uma nova identidade gráfica, mais atual e apelativa.

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

Lisboa, 29 de maio de 2018