

MEDIADOR DO CRÉDITO

– COMUNICADO DE PUBLICITAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2018 –

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 2018 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 2018 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 em renegociações de créditos e acordos de pagamento de dívidas, 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 envolvidas 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 junto do sistema financeiro (incluindo acordos de pagamento). Podem, igualmente, ser apresentados pedidos visando a obtenção de informações ou de esclarecimentos em matéria de crédito.

Em 2018, verificou-se um aumento significativo de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 477 processos, o que compara com 354 processos abertos em 2017 (+35%).

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, subseqüentemente classificados como processos de mediação ou processos de esclarecimentos.

Entre o final de 2017 e o final de 2018, verificou-se uma variação positiva, de 428, nos processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, o que compara com 366 entre o final de 2016 e o final de 2017. Para aquela variação, os processos de mediação contribuíram com um aumento de 50 (a que corresponderam 51 mediações). Por sua vez, os processos relativos à prestação

de esclarecimentos contribuíram com um acréscimo de 272, sendo de assinalar o papel mais relevante que assumiram na atividade de 2018 (tendência iniciada no ano anterior).

No que respeita, especificamente, aos processos abertos em 2018 (477), 368 processos foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, dos quais 43 corresponderam a processos de mediação e 240 a processos de esclarecimentos (assinalando-se que, no final do ano, 82 processos estavam pendentes de classificação).

Adicionalmente, foram classificados com “Arquivados” 100 processos (dos quais 79 abertos no ano), que, embora respeitassem a pedidos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, não evoluíram para processos de mediação, fundamentalmente por duas razões: por um lado, a não disponibilização pelos requerentes dos elementos solicitados para dar sequência ao assunto 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 2018, esta última situação conduziu ao arquivamento de 34 processos (ou seja, cerca de 43% dos processos arquivados).

Quanto à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (338) continuaram a ser predominantes, representando 71% do total. Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais registaram um aumento muito significativo, dando origem a 137 processos (29% do total), mais do dobro dos processos com a mesma proveniência em 2017 (64 processos). Houve, por último, dois processos com origem em pedidos recebidos através de outras entidades.

Em 2018, os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (97%) a particulares (ou empresários em nome individual), sendo de 3% o peso dos relativos a empresas (pessoas coletivas).

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 56% do total. Nas mediações realizadas em 2018, merecem destaque três processos relativos à retoma, junto da instituição de crédito cedente, de contratos de crédito à habitação cedidos a sociedades de titularização de créditos.

Os processos visando a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, surgem em segundo lugar, com um peso de 35%, englobando os pedidos no âmbito de acordos de pagamento de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos (cerca de 16%, no total dos processos de

mediação) e pedidos enviados às instituições de crédito relacionados com pretensões diversas em matéria de crédito (por exemplo, no âmbito da determinação de montantes em dívida e sua composição ou do reporte à Central de Responsabilidades de Crédito).

Por sua vez, os processos de mediação decorrentes de pedidos apresentados por empresas (pessoas coletivas), continuaram a ser pouco representativos no conjunto da atividade de mediação (apenas três processos, correspondendo a 7% do total).

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2018, uma taxa de sucesso global de 63,8%, ligeiramente acima da observada até ao final do ano precedente (63,5%). 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 2018, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 82%.

Com respeito ao ano de 2018, importa ainda referir que, em janeiro, ficou concluído o 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 do Mediador do Crédito, culminou no lançamento, em 18 de janeiro de 2018, do novo sítio institucional, dotado de um novo *design* e uma lógica de navegação mais simples e intuitiva. Em paralelo, o Mediador do Crédito passou a adotar uma nova identidade gráfica, mais atual e apelativa.

Por último, assinala-se que, em 2019, se manteve a tendência de crescimento dos pedidos de intervenção do Mediador do Crédito, evidenciada durante o ano de 2018. Com efeito, até ao dia 26-03-2019, foram abertos 152 processos, o que compara com 133 processos no mesmo período do ano anterior (variação de +14%). Esta evolução é o reflexo de um aumento do número de processos nos diversos meses: em janeiro, foram abertos 50 processos, em fevereiro, 54 processos e, em março, 47 processos (o que compara com 44, 48 e 41, respetivamente, nos períodos homólogos de 2018).

Lisboa, 30 de maio de 2019