

MEDIADOR DO CRÉDITO

– COMUNICADO DE PUBLICITAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2022 –

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 2022 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 2022 pode também ser consultado no sítio do Mediador do Crédito na Internet.

No desempenho da sua missão, 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 2022 foi marcado pelo eclodir da guerra na Ucrânia, a subida da inflação e a inversão das políticas monetárias adotadas pelas autoridades monetárias, com subidas significativas das respetivas taxas diretoras, com efeitos, nomeadamente, na evolução das taxas de juro dos mercados financeiros, que registaram um aumento significativo durante o ano.

Em particular, o Banco Central Europeu iniciou, em julho de 2022, um ciclo de subida das taxas de juro diretoras, tendo aumentado a taxa de juro das operações principais de refinanciamento e da facilidade permanente de depósito, num total de 250 pontos base, entre aquele mês e o final de 2022, para níveis de 2.5% e 2%, respetivamente.

Em consequência, as taxas EURIBOR, principal indexante utilizado em Portugal nos empréstimos a taxa variável (designadamente, no crédito à habitação), verificaram uma subida acentuada ao longo do ano de 2022.

Relativamente à atividade do Mediador do Crédito, em 2022, verificou-se uma diminuição de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 517 processos, o que compara com 646 processos abertos em 2021 (-20%).

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.

No que respeita, especificamente, aos processos abertos em 2022 (517), foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito 426 processos, assim repartidos: 26 processos de mediação, 378 processos de esclarecimentos e 22 processos classificados como “arquivados” (isto é, processos que não evoluíram para mediação, fundamentalmente por duas ordens de razões: o facto de os requerentes não terem disponibilizado os elementos solicitados para dar sequência ao assunto, ou terem, entretanto, chegado a acordo com a instituição de crédito). Nos processos abertos, incluíam-se, ainda, 25 processos que não se enquadravam nas competências de Mediador do Crédito e 66 processos que, no final do ano, se encontravam pendentes de classificação.

Considerando quer os processos abertos em 2022, quer os processos transitados de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito registou um aumento de 588 entre o final de 2021 e o final de 2022, que compara com 636 entre o final de 2020 e o final de 2021.

Quanto à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (362) continuaram a ser predominantes, representando 70% do total (o que compara com 63%, em 2021). Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 149 processos (29% do total, o que compara com 33% em 2021). De assinalar, igualmente, a abertura de 6 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Ministério das Finanças (1% do total, o que compara com 4% no ano anterior).

No que se refere aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a “Renegociação de créditos” de particulares representou 46% do total dos processos abertos em 2022, enquanto os processos relativos à mediação de “Outros assuntos”, requerida por particulares, tiveram um peso de

54%, englobando pedidos enviados a instituições de crédito, para resolução e esclarecimento de questões diversas no âmbito da relação creditícia.

Ao nível dos resultados das mediações, a taxa de sucesso das mediações concluídas em 2022, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 92%. Considerando as mediações concluídas em 2022, respeitantes quer a processos abertos nesse ano, quer a processos transitados de anos anteriores, a taxa de sucesso foi de 81%. Por sua vez, para o período compreendido entre 2009 e 2022, apurou-se 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.

Por último, assinala-se que, no primeiro trimestre de 2023, foram abertos 149 processos até ao dia 26 de março, o que compara com 107 processos no período homólogo do ano anterior (variação de +39%). Em termos mensais, foram abertos 56 processos em janeiro, 52 processos em fevereiro e 41 processos em março de 2023 (até dia 26), o que compara com 39, 35 e 33 processos nos períodos homólogos de 2022, respetivamente.

Lisboa, 11 de agosto de 2023