

MEDIADOR DO CRÉDITO

– COMUNICADO DE PUBLICITAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2023 –

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 2023 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 2023 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 2023 foi marcado pela continuação da guerra na Ucrânia e o início, em outubro, do conflito no Médio Oriente (Faixa de Gaza), bem como pela continuação das tensões inflacionistas, ainda que com algum desagravamento ao longo do ano.

A política monetária das principais autoridades monetárias manteve-se restritiva, continuando a assistir-se à subida das taxas de juro diretas, nos primeiros três trimestres de 2023, com reflexo nas taxas de juro dos mercados financeiros.

Em particular, o Banco Central Europeu procedeu, entre fevereiro e setembro de 2023, a três aumentos das taxas de juro diretas, num total de dois pontos percentuais. No final de 2023, as taxas de juro das operações principais de refinanciamento e da facilidade de depósito situavam-se em 4.5% e 4.0%, respetivamente.

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

Relativamente à atividade do Mediador do Crédito, em 2023, verificou-se uma ligeira diminuição do número de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 505 processos, o que compara com 517 processos abertos em 2022 (-2%).

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 2023 (505), foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito 447 processos, assim repartidos: 17 processos de mediação, 2 processos de outras intervenções, 402 processos de esclarecimentos e 26 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 33 processos que, no final do ano, se encontravam pendentes de classificação.

Considerando quer os processos abertos em 2023, quer os processos transitados de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito registou um aumento de 526 entre o final de 2022 e o final de 2023, que compara com 588 entre o final de 2021 e o final de 2022.

Quanto à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (344) continuaram a ser predominantes, representando 68% do total (o que compara com 70%, em 2022). Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 154 processos (30% do total, o que compara com 29% em 2022). De assinalar, igualmente, a abertura de 7 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Ministério das Finanças (1% do total, peso idêntico ao verificado no ano anterior).

No que se refere aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a “Renegociação de créditos” de particulares representou 65% do total dos processos abertos em 2023, enquanto os processos relativos à mediação de “Outros assuntos”, requerida por particulares, tiveram um peso de 29%, englobando pedidos enviados a instituições de crédito, para resolução e esclarecimento de

questões diversas no âmbito da relação creditícia. Por fim, os processos relativos à mediação de créditos concedidos a empresas representaram 6% do total de processos de mediação.

Ao nível dos resultados das mediações, a taxa de sucesso das mediações concluídas em 2023, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 92%. Considerando as mediações concluídas em 2023, respeitantes quer a processos abertos nesse ano, quer a processos transitados de anos anteriores, a taxa de sucesso foi de 56%. Por sua vez, para o período compreendido entre 2009 e 2023, 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 2024, foram abertos 119 processos até ao dia 26 de março, o que compara com 149 processos no período homólogo do ano anterior (variação de -20%). Em termos mensais, foram abertos 42 processos em janeiro, 40 processos em fevereiro e 37 processos em março de 2024 (até dia 26), o que compara com 56, 52 e 41 processos nos períodos homólogos de 2023, respetivamente. De referir, no entanto, que a média mensal dos novos processos, durante todo o ano de 2023, foi de 42 processos.

Conselho do Mediador do Crédito

Lisboa, 5 de junho de 2024