

MEDIADOR DO CRÉDITO

– COMUNICADO DE PUBLICITAÇÃO DOS RELATÓRIOS DE ATIVIDADE DE 2019 E DE 2020 –

Nos termos do n.º 3 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, são hoje divulgados, no sítio do Banco de Portugal na Internet, os Relatórios de Atividade de 2019 e de 2020 do Mediador do Crédito.

Neste contexto, considera-se relevante apresentar, por meio deste Comunicado, uma síntese das atividades desenvolvidas pelo Mediador do Crédito em 2020, bem como informar que o Relatório de Atividade desse ano, bem como o Relatório de Atividade de 2019, podem também ser consultados 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 2020 foi marcado pela pandemia causada pela doença COVID-19, e pelas medidas de prevenção e contenção adotadas pelas autoridades.

Em 2020, verificou-se um aumento de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 540 processos, o que compara com 515 processos abertos em 2019 (+5%).

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 2020 (540), foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito 350 processos, assim repartidos: 23 processos de mediação,

5 processos de outras intervenções, 278 processos de esclarecimentos e 44 processos 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 de terem chegado a acordo com a instituição de crédito no âmbito da tentativa prévia de negociação). Nos processos abertos, incluíam-se, ainda, 23 processos que não se enquadravam nas competências de Mediador do Crédito e 167 processos que, no final do ano, se encontravam pendentes de classificação.

Considerando quer os processos abertos em 2020, quer os processos transitados de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito verificou um aumento de 448 entre o final de 2019 e o final de 2020, que compara com 457 entre o final de 2018 e o final de 2019.

Quanto à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (354) continuaram a ser predominantes, representando 66% do total. Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 161 processos (30% do total), que registaram um crescimento de 23% face aos processos com a mesma proveniência registados em 2019. De assinalar, igualmente, a abertura de 25 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Gabinete do Secretário de Estado das Finanças (5% do total), o que compara com 12 processos no ano anterior.

Em 2020, os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (97%) a particulares ou empresários em nome individual, sendo de 3% o peso dos processos apresentados por pessoas coletivas.

No que se refere aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, o mais relevante continuou a ser a renegociação de créditos de particulares, que representou 74% do total. Os restantes processos visaram a mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, e tiveram um peso de 26%, englobando pedidos no âmbito de acordos de pagamento de dívidas com origem em créditos bancários e pedidos relacionados com situações diversas. Os processos de mediação para obtenção de crédito por particulares ou relativos a créditos de empresas, habitualmente pouco representativos, não tiveram expressão nos processos de mediação de 2020.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2020, 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. A taxa de sucesso das mediações concluídas em 2020, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 84%.

Por último, assinala-se que, no primeiro trimestre de 2021, se manteve uma tendência de crescimento dos pedidos de intervenção do Mediador do Crédito. Com efeito, até ao dia 26-03-2021, foram abertos 156 processos, o que compara com 136 processos no período homólogo do ano anterior (variação de +15%). Em termos mensais, foram abertos 45 processos em janeiro, 53 processos em fevereiro e 58 processos em março de 2021 (até ao dia 26), o que compara com 50, 41 e 45 processos nos períodos homólogos de 2020, respetivamente.

Lisboa, 1 de julho de 2021