

Comunicado de publicitação do Relatório de Atividade de 2015 do Mediador do Crédito

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 2015 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 2015 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 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. Podem, igualmente, ser apresentados pedidos de informações ou de esclarecimentos em matéria de crédito.

Em 2015, verificou-se uma ligeira redução no número de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 599 processos, o que compara com 616 processos abertos em 2014 (-3%).

Considerando quer os processos iniciados em 2015, quer os processos que transitaram de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito aumentou 531 entre o final de 2014 e o final de 2015.

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 2014 e o final de 2015, verificou-se um aumento de 216 no número de processos de mediação (para 1327) e de 237 no número de mediações (para 1667), bem como um aumento de 139 no número de processos de esclarecimentos (para 445).

Adicionalmente, houve 174 processos que, embora respeitassem a pedidos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito, não evoluíram para processos de mediação, devido ao facto de os requerentes não terem disponibilizado os elementos solicitados para dar sequência ao assunto ou, após o envio do pedido, terem chegado a acordo com a instituição de crédito sem que tenha havido intervenção direta do Mediador do Crédito junto da mesma (nos processos iniciados em 2015, identificou-se que esta situação ocorreu em cerca de 45% dos processos arquivados).

Quanto à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (523) continuaram a ser predominantes, representando 87% do total. Em segundo lugar, surgem os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 71 processos (12%). Por último, houve 5 processos (1%) abertos na sequência de pedidos remetidos por entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

No que se refere aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a reestruturação de créditos de particulares continuou a ser o mais representativo, correspondendo a 63% do total.

Os processos de mediação relativos a “outros assuntos” surgem em segundo lugar, com um peso de 33%, englobando pedidos no âmbito da regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos e pedidos relacionados com matérias diversas, como sejam a obtenção de esclarecimentos, junto das instituições de crédito, sobre o montante e composição de dívidas, sobre os registos na Central de Responsabilidades de Crédito e, especificamente em 2015, sobre o acesso ao regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

Os processos de mediação com origem em pedidos apresentados por empresas, ou visando a obtenção de crédito por parte de particulares, continuaram a ser pouco representativos no conjunto da atividade de mediação, correspondendo, respetivamente, a 2% e 1% do total.

Não obstante, é de assinalar que, em 2015, foram recebidos vários pedidos de informações ou

de esclarecimentos sobre acesso a crédito, nomeadamente crédito para investimento e microcrédito.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2015, uma taxa de sucesso global de 62%, ligeiramente acima da observada até ao final do ano precedente (60%). 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. Considerando apenas os processos abertos em 2015, a taxa de sucesso das mediações concluídas até ao final desse ano foi de 75%.

Lisboa, 26 de janeiro de 2017