

## MEDIADOR DO CRÉDITO

### – COMUNICADO DE PUBLICITAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2021 –

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 2021 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 2021 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, e à semelhança do ano anterior, o ano de 2021 foi marcado pela pandemia causada pela doença COVID-19 e pelas medidas de prevenção e contenção adotadas pelas autoridades.

Em 2021, verificou-se um aumento de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 646 processos, o que compara com 540 processos abertos em 2020 (+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 2021 (646), foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito 469 processos, assim repartidos: 29 processos de mediação, 407 processos de esclarecimentos e 33 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 chegado a acordo com a instituição de crédito no âmbito da tentativa prévia de negociação). Nos processos abertos, incluíam-se, ainda, 27 processos que não se enquadravam nas competências de Mediator do Crédito e 150 processos que, no final do ano, se encontravam pendentes de classificação.

Considerando quer os processos abertos em 2021, quer os processos transitados de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediator do Crédito registou um aumento de 636 entre o final de 2020 e o final de 2021, que compara com 448 entre o final de 2019 e o final de 2020.

Quanto à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediator do Crédito (405) continuaram a ser predominantes, representando 63% do total. Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 215 processos (33% do total), o que representa um crescimento de 34% face aos processos com a mesma proveniência registados em 2020. De assinalar, igualmente, a abertura de 26 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Gabinete do Secretário de Estado das Finanças (4% do total), o que compara com 25 processos no ano anterior.

Em 2021, os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (96%) a particulares ou empresários em nome individual, sendo de 4% 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 52% do total. Destacam-se, igualmente, os processos relativos à mediação de “outros assuntos”, requerida por particulares, que tiveram um peso de 41%, englobando, principalmente, pedidos enviados a instituições de crédito relacionados com pretensões diversas sobre créditos. Houve, ainda, dois processos relativos a crédito concedido a empresas.

Ao nível dos resultados das mediações, apurou-se, para o período compreendido entre 2009 e 2021, 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 2021, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 76%.

Por último, assinala-se que, no primeiro trimestre de 2022, foram abertos 107 processos até ao dia 26 de março, o que compara com 156 processos no período homólogo do ano anterior (variação de -31%). Em termos mensais, foram abertos 39 processos em janeiro, 35 processos em fevereiro e 33 processos em março de 2022 (até dia 26), o que compara com 45, 53 e 58 processos nos períodos homólogos de 2021, respetivamente.

Lisboa, 28 de setembro de 2022