

Comunicado de publicitação do Relatório de Atividade de 2014 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 2014 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 2014 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 sobre matérias de crédito, contribuindo assim para melhorar o relacionamento entre as partes envolvidas nas relações de crédito.

Neste âmbito, é de referir que qualquer pessoa (singular ou coletiva) tem a possibilidade de recorrer ao Mediador do Crédito, em situações tão distintas como a renegociação de créditos, a obtenção de crédito ou o pedido de informações ou esclarecimentos sobre matérias de crédito.

Em 2014, foram abertos 616 processos, o que compara com 654 processos abertos em 2013 (redução de 6%). Por sua vez, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito aumentou 584 entre o final de 2013 e o final de 2014, face a uma variação de 596 no ano anterior.

No que respeita à atividade de mediação, o número de processos abertos até ao final de 2014 totalizou 1111, mais 315 processos do que os existentes no final de 2013, enquanto o número de mediações aumentou 380, totalizando 1430, em 2014. Comparativamente, no ano anterior, o número de processos de mediação e de mediações havia aumentado 368 e 475, respetivamente.

Assinala-se, ainda, que a atividade efetiva durante o ano cresceu a um ritmo superior ao da abertura de novos processos, refletindo não só a atividade decorrente dos processos abertos

em 2014, mas também a desenvolvida no âmbito dos processos transitados de anos anteriores.

Assim, em 2014, foram concluídos 383 processos de mediação e 491 mediações, o que compara com 283 processos de mediação e 348 mediações em 2013. Quanto à prestação de esclarecimentos, foram concluídos 109 processos, o que compara com 85 processos em 2013.

Quanto à proveniência dos processos, continuaram a ser predominantes os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (85% do total), seguindo-se os pedidos recebidos através do Banco de Portugal (12%) e os remetidos por outras entidades (3%).

No que se refere aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a reestruturação de créditos de particulares continuou a ser predominante, representando 66% do total. Adicionalmente, verificou-se um número crescente de pedidos de intervenção com vista à obtenção de acordos de regularização de dívidas associadas a contratos de crédito resolvidos, induzindo um acréscimo dos processos relativos a “outros assuntos”, cujo peso passou para 31% do total. Refira-se, ainda, que os “outros assuntos” incluem também processos de mediação respeitantes a matérias diversas, como sejam a determinação e composição de dívidas e os registos na Central de Responsabilidades de Crédito.

Os processos de mediação com origem em pedidos apresentados por empresas, ou visando o acesso a 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 2014, foram recebidos vários pedidos de informações ou de esclarecimentos sobre acesso a crédito, nomeadamente crédito para investimento e microcrédito.

Os resultados das mediações continuaram a ser globalmente positivos, tendo sido obtida uma taxa de sucesso de 60% para as mediações concluídas no período compreendido entre 2009 e 2014. Constata-se, assim, que, num número significativo de casos, alcançou-se o resultado visado pela mediação, ou seja, o acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito. Considerando apenas os processos abertos em 2014, a taxa de sucesso das mediações concluídas até ao final do ano atingiu cerca de 69%.

De referir que a taxa de sucesso das mediações reflete, de um modo geral, a colaboração das instituições de crédito na viabilização de acordos, bem como alguns ajustamentos das condições aplicadas na reestruturação de créditos, em particular nos últimos dois anos.

Lisboa, 18 de junho de 2015