

MARÇO DE 2024



**MEDIADOR  
DO CRÉDITO**

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2023



MEDIADOR  
DO CRÉDITO

# MEDIADOR DO CRÉDITO

---

## RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2023

Aprovado por Sua Excelência o Ministro de Estado e das Finanças,  
pelo Despacho n.º 42/2024/MEF-XXIV, de 24 de maio de 2024

Lisboa, 2024

**TÍTULO**

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2023

**PROPRIEDADE**

Mediador do Crédito

**AUTOR**

Mediador do Crédito

**SÍTIO NA INTERNET**

[www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)

março, 2024

## ÍNDICE GERAL

1	Nota Introdutória.....	6
2	O Mediador do Crédito .....	10
3	Enquadramento da Atividade do Mediador do Crédito .....	12
3.1	Evolução do crédito .....	12
3.2	Alterações legislativas em matéria de crédito .....	15
4	Atividade Desenvolvida.....	18
4.1	Pedidos de intervenção do Mediador do Crédito.....	18
4.1.1	Caracterização geral da atividade .....	18
4.1.1.1	Procedimentos .....	18
4.1.1.2	Processos abertos .....	19
4.1.1.3	Correspondência recebida e correspondência emitida .....	21
4.1.1.4	Classificação dos processos.....	22
4.1.2	Processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito .....	25
4.1.2.1	Processos de mediação .....	25
4.1.2.2	Esclarecimentos .....	30
4.1.2.3	Processos “arquivados” .....	31
4.1.3	Processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito .....	32
4.2	Literacia financeira em matéria de crédito.....	33
4.3	Outras atividades .....	33
4.3.1	Reuniões com outras entidades.....	33
4.3.2	Sítio do Mediador do Crédito na internet.....	33
4.3.3	Outros destaques.....	34
4.3.3.1	Folheto – Mediador do Crédito.....	34
4.3.3.2	Guia Prático – Mediador do Crédito .....	35
4.3.3.3	Portal ePortugal .....	35
4.3.3.4	Relatório de Atividade de 2022.....	35
5	Considerações Finais.....	37

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS ABERTOS.....	19
GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS.....	20
GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA .....	21
GRÁFICO 4 – NÚMERO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO .....	24
GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS.....	26
GRÁFICO 6 – NÚMERO DE PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA ...	27
GRÁFICO 7 – RESULTADO DAS MEDIAÇÕES CONCLUÍDAS NO ÂMBITO DE PROCESSOS ABERTOS EM 2023 .....	28

## ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2023 E DEZEMBRO DE 2022) .....	13
TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS SOCIEDADES NÃO FINANCEIRAS (DEZEMBRO DE 2023 E DEZEMBRO DE 2022) .....	14
TABELA 3 – CLASSIFICAÇÃO NO FINAL DE 2021, 2022 E 2023 DOS PROCESSOS ABERTOS NO ANO.....	22
TABELA 4 – CLASSIFICAÇÃO NO FINAL DE 2021, 2022 E 2023 DOS PROCESSOS ABERTOS DESDE 2009 .....	23
TABELA 5 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2021-2023, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO .....	28
TABELA 6 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2021-2023, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO .....	30

## ÍNDICE DE CAIXAS

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024 .....	32
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO NOVO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	34
--	----



# MEDIADOR DO CRÉDITO

CAPÍTULO 1

**NOTA INTRODUTÓRIA**

## 1 NOTA INTRODUTÓRIA

A figura do Mediador do Crédito foi introduzida no ordenamento jurídico português em 2009, com a publicação do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho. A atual titular do cargo, Clara Machado, desempenha funções desde 1 de fevereiro de 2012.

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 diretoras, nos primeiros três trimestres de 2023, com reflexo nas taxas de juro dos mercados financeiros.

Em particular, o Banco Central Europeu (BCE) procedeu, entre fevereiro e setembro de 2023, a seis aumentos das taxas de juro diretoras, num total de dois pontos percentuais. Em dezembro de 2023, a taxa de juro das operações principais de refinanciamento e da facilidade de depósito do BCE situavam-se em 4.5% e 4.0%, respetivamente, o que compara com 2.5% e 2.0%, no final de 2022.

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 de 2023, registando valores máximos diários em meados de outubro, nos prazos de três e seis meses, e no final de setembro, no prazo de doze meses, e iniciando uma trajetória descendente nos últimos meses do ano. No final de 2023, as taxas EURIBOR fixavam-se em 3.909%, 3.861% e 3.513%, nos prazos de três, seis e doze meses, respetivamente, o que compara com 2.132%, 2.693% e 3.291% no final de 2022.

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%).

Dos 505 processos abertos em 2023, 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”.

Por sua vez, houve 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 verificou 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.

Dentre estes, o número de processos de mediação registou um acréscimo de 21, ao passo que o número de mediações aumentou 26. Por sua vez, o número de processos relativos à prestação de esclarecimentos registou um aumento de 417.

No que respeita à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (344) continuaram a ser predominantes, representando 68% do total (-2 pontos percentuais do que 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). Assinala-se, por último, a abertura de 7 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Ministério da Finanças (1% do total, peso idêntico ao verificado no ano anterior).

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a “Renegociação de créditos” de particulares representou 65% do total dos processos abertos em 2023, assumindo um papel predominante face aos demais assuntos. Por sua vez, 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 de 2022. 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.

Assinala-se que, em 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, no ano de 2024, foram abertos 42 processos em janeiro, 40 processos em fevereiro e 37 processos em março (até ao 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.



No desempenho da sua missão, o Mediador do Crédito tem atuado principalmente ao nível da prestação de esclarecimentos em matéria de crédito e da mediação em renegociações de créditos e outras pretensões diversas, de clientes bancários, sobre créditos, contribuindo assim para melhorar o relacionamento entre as partes envolvidas nas relações de crédito.

Lisboa, 28 de março de 2024

O Mediador do Crédito



Clara Machado



# MEDIADOR DO CRÉDITO

CAPÍTULO 2

**O MEDIADOR DO CRÉDITO**

## 2 O MEDIADOR DO CRÉDITO

O Mediador do Crédito tem por missão a defesa e a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades em relações de crédito, com vista a contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro.

Neste âmbito, destacam-se como principais funções do Mediador do Crédito:

- Coordenar a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, no âmbito da obtenção ou da renegociação de créditos, contribuindo para melhorar o acesso ao crédito;
- Difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, nomeadamente através da prestação de esclarecimentos, contribuindo para o desenvolvimento da literacia financeira nesta área;
- Emitir pareceres e recomendações sobre matérias relacionadas com a sua atividade, bem como colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão de crédito;
- Assinalar as deficiências de legislação que verifique, emitindo recomendações para a sua alteração ou revogação, ou sugestões para a elaboração de nova legislação;
- Acompanhar globalmente a atividade de crédito.

A titular atual do cargo, Clara Machado, iniciou funções em 1 de fevereiro de 2012, sendo coadjuvada pelo Conselho do Mediador do Crédito (constituído, desde agosto de 2014, apenas por um elemento).

Em 2023, o número de colaboradores permanentes afetos ao Mediador do Crédito reduziu-se, de seis para cinco, em meados de outubro, devido à saída de um elemento. Nesse contexto, a partir de setembro, o Mediador do Crédito passou a contar com a colaboração de um estagiário (situação que se mantém no início de 2024).

O Mediador do Crédito funciona junto do Banco de Portugal, gozando de independência no exercício das suas funções.

**Endereço de correio postal:** Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1026-001 Lisboa

**Endereço de correio eletrónico:** [mediador.do.credito@bportugal.pt](mailto:mediador.do.credito@bportugal.pt)

**Telefone:** +351 213 233 416



**MEDIADOR  
DO CRÉDITO**

**CAPÍTULO 3**

**ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO  
MEDIADOR DO CRÉDITO**

## 3 ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO

### 3.1 EVOLUÇÃO DO 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 desagramento ao longo do ano.

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

Em particular, o BCE procedeu, entre fevereiro e setembro de 2023, a seis aumentos das taxas de juro diretoras, num total de dois pontos percentuais. Em dezembro de 2023, a taxa de juro das operações principais de refinanciamento e da facilidade de depósito do BCE situavam-se em 4.5% e 4.0%, respetivamente, o que compara com 2.5% e 2.0%, no final de 2022.

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 de 2023, registando valores máximos diários em meados de outubro, nos prazos de três e seis meses, e no final de setembro, no prazo de doze meses, e iniciando uma trajetória descendente nos últimos meses do ano. No final de 2023, as taxas EURIBOR fixavam-se em 3.909%, 3.861% e 3.513%, nos prazos de três, seis e doze meses, respetivamente, o que compara com 2.132%, 2.693% e 3.291% no final de 2022.

Em 2023, a economia portuguesa registou uma taxa de inflação de 5.3% e um crescimento do Produto Interno Bruto (PIB), em volume, de 2.3%. A variação do PIB refletiu o efeito conjugado das variações de +1.4% na procura interna (consumo privado: +1.6%, consumo público: +1.2%, formação bruta de capital fixo: +2.4%) e de +4.2% nas exportações, contrabalançado pela variação de +2.2% nas importações<sup>1</sup>.

Ao nível do endividamento do setor não financeiro, assistiu-se a uma redução do crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM)<sup>2</sup> e, paralelamente, à continuação do desagramento dos níveis de incumprimento nas operações de crédito, num contexto de manutenção da tendência de subida das taxas de juro dos empréstimos (como atrás mencionado).

---

<sup>1</sup> Fonte: *Boletim Económico* de março de 2024, Banco de Portugal.

<sup>2</sup> Os dados sobre o endividamento dos particulares e das sociedades não financeiras têm como fonte a informação relativa ao crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM), publicada pelo Banco de Portugal no *BPstat*, sob o domínio "Monetárias e Financeiras".

Como se pode verificar da análise da tabela 1, registou-se, entre o final de 2022 e o final de 2023, uma diminuição de 1.1% no total do crédito concedido aos particulares (em montante, -1.4 mil milhões de euros), em resultado da redução verificada no crédito à habitação (-1.4 mil milhões de euros; -1.4%) e de um ligeiro aumento no crédito ao consumo e outros fins (+56 milhões de euros; +0.2%).

O total do crédito vencido, por sua vez, evidenciou uma diminuição de 20.3% (-257 milhões de euros), correspondendo, no final de 2023, a 0.8% do total do crédito concedido, o que compara com 1.0% no final de 2022. De referir que esta tendência se verificou nos dois segmentos, com variações de -58 milhões de euros (-19.6%), no crédito à habitação vencido, e de -199 milhões de euros (-20.6%), no crédito ao consumo e outros fins vencido.

A proporção do crédito vencido no total continuou a ser mais elevada no segmento do crédito ao consumo e outros fins do que no crédito à habitação, não obstante o desagravamento destes indicadores. No final de 2023, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 770 milhões de euros, tendo passado a representar 2.7% do total do crédito concedido no segmento, contra 3.3% em 2022.

		(montantes em milhões de euros)					
		dez/23	%	dez/22	%	Variação	
		(n.º de devedores em milhares)					
<b>Crédito concedido</b>							
(1)	Habitação	98 863	77%	100 301	78%	-1.4%	-1 438
(2)	Consumo e outros fins*	29 005	23%	28 949	22%	0.2%	56
(3)	<b>Total</b>	<b>127 868</b>	<b>100%</b>	<b>129 250</b>	<b>100%</b>	<b>-1.1%</b>	<b>-1 382</b>
<b>Crédito vencido</b>							
(4)	Habitação	238	0.2% (4)/(1)	296	0.3% (4)/(1)	-19.6%	-58
(5)	Consumo e outros fins*	770	2.7% (5)/(2)	970	3.3% (5)/(2)	-20.6%	-199
(6)	<b>Total</b>	<b>1 008</b>	<b>0.8% (6)/(3)</b>	<b>1 266</b>	<b>1.0% (6)/(3)</b>	<b>-20.3%</b>	<b>-257</b>
<b>N.º de devedores</b>							
(7)	Habitação	1 981.8		2 068.6		-4.2%	-86.8
(8)	Consumo e outros fins*	3 419.1		3 388.3		0.9%	31
(9)	<b>Total</b>	<b>4 213.1</b>		<b>4 222.7</b>		<b>-0.2%</b>	<b>-10</b>
<b>% de devedores com crédito vencido</b>							
(10)	Habitação	1.7%		1.6%		6.3%	0.1 p.p.
(11)	Consumo e outros fins*	7.7%		7.6%		1.3%	0.1 p.p.
(12)	<b>Total</b>	<b>6.8%</b>		<b>6.7%</b>		<b>1.5%</b>	<b>0.1 p.p.</b>

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2023 E DEZEMBRO DE 2022)

FONTE: BPSTAT – DOMÍNIO “MONETÁRIAS E FINANCEIRAS”, BANCO DE PORTUGAL

\* Crédito ao consumo e outros fins: inclui o financiamento à atividade empresarial em nome individual

No crédito à habitação, que representa 77% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 19.6% no crédito vencido (fixando-se o seu montante em 238 milhões de euros). O peso do crédito vencido no total, neste segmento, diminuiu de 0.3% para 0.2%.

(montantes em milhões de euros)	dez/23	dez/22	Variação	
<b>Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras</b>	<b>73 398</b>	<b>75 211</b>	<b>-2.4%</b>	<b>-1 813</b>

(valores em milhões de euros)	dez/23	%	dez/22	%	Variação	
<b>Crédito vencido das Sociedades não financeiras</b>	<b>1 471</b>	<b>2.0%</b>	<b>1 541</b>	<b>2.0%</b>	<b>-4.6%</b>	<b>-71</b>

TABELA 2 – ENVIDAMENTO DAS SOCIEDADES NÃO FINANCEIRAS (DEZEMBRO DE 2023 E DEZEMBRO DE 2022)

FONTE: BPSTAT - DOMÍNIO “MONETÁRIAS E FINANCEIRAS”, BANCO DE PORTUGAL

No que respeita às sociedades não financeiras, e como se observa na tabela 2, verificou-se, entre o final de 2022 e o final de 2023, uma diminuição quer no total do crédito concedido, quer nos níveis de incumprimento nas operações de crédito.

Enquanto o total do crédito concedido registou um decréscimo de 2.4% (em montante, -1.8 mil milhões de euros), situando-se, no final do ano, em 73.4 mil milhões de euros, o crédito vencido registou uma diminuição mais significativa, de 4.6%, fixando-se em 1.5 mil milhões de euros (-71 milhões de euros). Não obstante, o peso do crédito vencido no crédito total manteve-se inalterado entre o final de 2023 e o final de 2022, cifrando-se em 2.0%.

Os resultados do inquérito trimestral aos bancos sobre o mercado de crédito relativo ao quarto trimestre de 2023, efetuado pelo Banco de Portugal<sup>3</sup>, revelavam que, comparativamente ao trimestre anterior, os critérios de concessão de créditos não sofreram alterações no crédito a empresas e no crédito a particulares para aquisição de habitação, mas foram ligeiramente mais restritivos no crédito ao consumo e outros fins concedido a particulares. Os fatores subjacentes a esta evolução foram a situação e perspetivas económicas gerais e, em menor grau, a qualidade creditícia dos consumidores e a tolerância a riscos.

Quanto aos termos e condições do crédito, verificou-se, no caso das empresas, uma ligeira diminuição do *spread* nos empréstimos de risco médio concedido a pequenas e médias empresas (PME) e nos empréstimos para aquisição de habitação (sobretudo, nos de risco médio), sendo ainda de assinalar, no crédito ao consumo e outros fins, um ligeiro aumento da restritividade associada ao montante do empréstimo. A concorrência de outras instituições bancárias foi o principal fator que contribuiu para

<sup>3</sup> Fonte: *Inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito – Resultados para Portugal* de janeiro de 2024, Banco de Portugal.

a redução dos *spreads*, quer no crédito a empresas, quer, especialmente, no crédito a particulares para aquisição de habitação.

A proporção de pedidos de empréstimo rejeitados verificou um ligeiro aumento nos empréstimos concedidos a PME e nos empréstimos a particulares para consumo e outros fins.

Por sua vez, a procura de empréstimos por parte de empresas registou uma ligeira diminuição por parte das PME e das grandes empresas, especialmente nos empréstimos a longo prazo. Os fatores principais que contribuíram para a redução da procura foram o nível geral das taxas de juro e a redução das necessidades de financiamento do investimento. No caso das PME, o recurso à geração interna de fundos como fonte de financiamento alternativa contribuiu ligeiramente para a diminuição da procura, que foi compensada pelo aumento das necessidades de refinanciamento e renegociação da dívida.

A procura de empréstimos por particulares registou uma ligeira diminuição, quer no que respeita a empréstimos para aquisição de habitação, quer nos empréstimos do segmento do consumo. Os principais fatores que afetaram a procura de empréstimos, no segmento da habitação, foram o nível geral das taxas de juro, a confiança dos consumidores e as perspetivas de evolução do mercado da habitação, num contexto de aumento das necessidades de refinanciamento e de renegociação da dívida. No segmento do consumo, contribuíram para a diminuição da procura fatores tais como o nível geral das taxas de juro, a confiança dos consumidores e, em menor grau, o recurso a poupanças.

Ao nível das expectativas para o primeiro trimestre de 2024, os resultados do inquérito apontam para critérios de concessão de crédito praticamente inalterados no crédito a empresas e no crédito a particulares para aquisição de habitação, a par de critérios ligeiramente mais restritivos no crédito a consumo e outros fins. Quanto à procura de crédito, não são esperadas alterações no crédito concedido a empresas, mas é antecipada uma ligeira diminuição da procura de crédito por parte dos particulares.

## 3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No ano de 2023, merece destaque a publicação dos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 20-B/2023, de 22 de março, que criou um apoio extraordinário e temporário, sob a forma de bonificação de juros, para os mutuários de contratos de crédito para aquisição, obras ou construção de habitação própria e permanente, regulados pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
- Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro, que veio estabelecer uma medida de fixação temporária da prestação de contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente e reforçar as medidas e os apoios extraordinários no âmbito dos créditos à habitação.



No ano de 2023, há ainda a assinalar a publicação da Lei n.º 24/2023, de 29 de maio, que aprovou normas de proteção do consumidor de serviços financeiros (alterando, entre outros, o Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, o Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, a Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto e a Lei n.º 19/2022, de 21 de outubro).



**MEDIADOR  
DO CRÉDITO**

**CAPÍTULO 4**

**ATIVIDADE DESENVOLVIDA**

## 4 ATIVIDADE DESENVOLVIDA

### 4.1 PEDIDOS DE INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO

#### 4.1.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ATIVIDADE

##### 4.1.1.1 PROCEDIMENTOS

Os processos do Mediador do Crédito são abertos na sequência da receção de pedidos de clientes bancários, os quais podem ser remetidos diretamente pelos próprios requerentes ou recebidos por intermédio de outras entidades.

De um modo geral, cada pedido de intervenção dá origem a um novo processo, exceto se estiver em curso outro processo, do mesmo requerente, no âmbito do qual o pedido apresentado possa, igualmente, ser tratado.

Os processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito (“Mediador do Crédito competente”) são, maioritariamente, classificados como “Processos de Mediação”<sup>4</sup> ou “Processos de Esclarecimentos”, consoante respeitem à realização de mediações junto de uma ou várias instituições de crédito ou à prestação de informações ou esclarecimentos em matéria de crédito.

Assinala-se que, nos “Processos de Esclarecimentos”, se incluem quer situações em que o requerente apresenta um pedido expresso de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, quer outros pedidos no âmbito dos quais são prestados esclarecimentos, nomeadamente para um melhor enquadramento do assunto. Neste segundo caso, os processos podem vir a ser subsequentemente reclassificados como “Processos de Mediação”, se os pedidos evoluírem nesse sentido.

Em determinadas situações, os processos podem ficar com a classificação “Processos pendentes – elementos pedidos”<sup>5</sup>, a aguardar o envio de elementos complementares solicitados aos requerentes, para análise da sua pretensão, ou, eventualmente, outros desenvolvimentos (por exemplo, no âmbito da tentativa prévia de negociação efetuada pelo requerente junto da instituição de crédito). Refira-se que, se o requerente não der sequência ao pedido inicial (nomeadamente, caso não faculte os elementos necessários para se iniciar a mediação ou, entretanto, chegue a acordo com a instituição de crédito), estes processos vêm a ser classificados como “Processos Arquivados”. Caso contrário, o processo será enquadrado, consoante a sua natureza, numa das categorias dos processos “Mediador do Crédito competente”, atrás mencionadas.

---

<sup>4</sup> Ou “Processos de outras intervenções”, se se tratar de situações em que são estabelecidos contactos com entidades adquirentes de créditos originalmente concedidos por instituições de crédito (nomeadamente sociedades de titularização de créditos).

<sup>5</sup> Existe ainda a classificação “Processos pendentes em análise”, atribuída a cada processo nos dias que se seguem à respetiva abertura, até que seja enviada, pelo Mediador do Crédito, a resposta ao pedido inicial do requerente.

Por sua vez, os processos relativos a pedidos não enquadráveis nas competências desta entidade são classificados como “Mediador do Crédito não competente”. Nestes casos, na resposta enviada pelo Mediador do Crédito ao requerente, sugere-se, sempre que possível, o seguimento que este poderá dar ao assunto. Em determinadas situações, o processo pode, ainda, ser enviado ao Banco de Portugal ou a outra entidade.

Após a receção do pedido inicial do requerente, ou após a receção de correspondência adicional no âmbito do processo, o requerente vai sendo informado da sequência dada ao assunto – nomeadamente, se for caso disso, da aceitação da mediação e, posteriormente, da resposta recebida da instituição de crédito – ou da necessidade de apresentar elementos adicionais para que a sua pretensão seja analisada.

De referir, ainda, que uma mediação pode envolver uma ou mais interações junto do requerente ou da instituição de crédito, sendo a mediação encerrada se for alcançado um acordo entre as partes, ou quando se verifique fundamentamente a impossibilidade de tal acontecer.

#### 4.1.1.2 PROCESSOS ABERTOS

Em 2023, o número de processos abertos pelo Mediador do Crédito foi de 505, o que compara com 517 processos abertos em 2022. Verificou-se, assim, uma ligeira diminuição de 2% no número de novos processos, de 2022 para 2023.

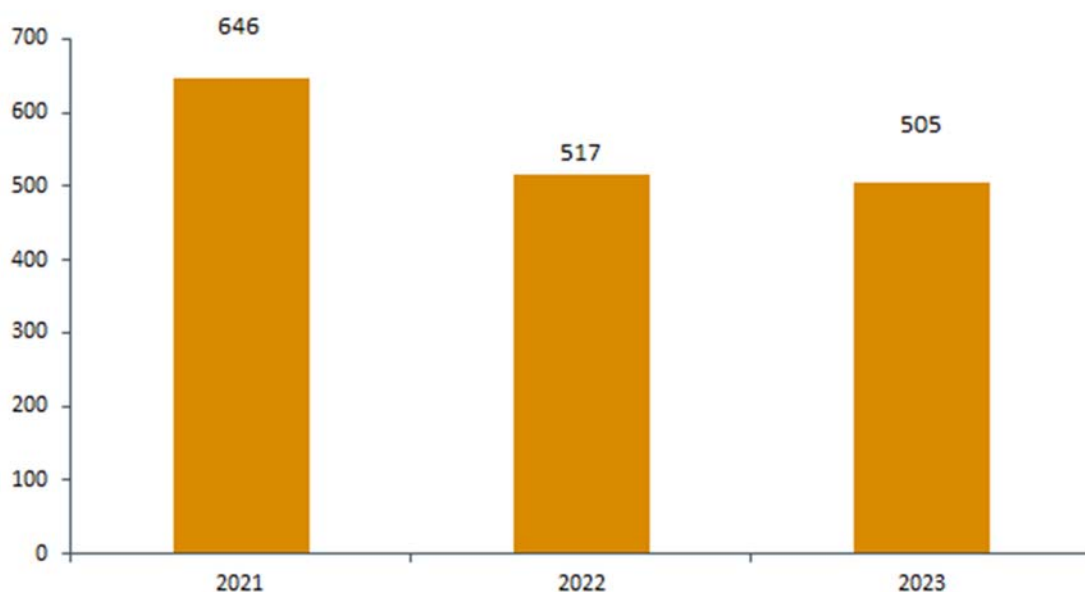


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS ABERTOS

No gráfico 2, observa-se que, em 2023, a maioria dos processos continuou a ter na sua origem pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito, tendo estes pedidos originado a abertura de 344 processos, ou seja, 68% do total de processos abertos no ano, o que compara com 70%, em 2022.

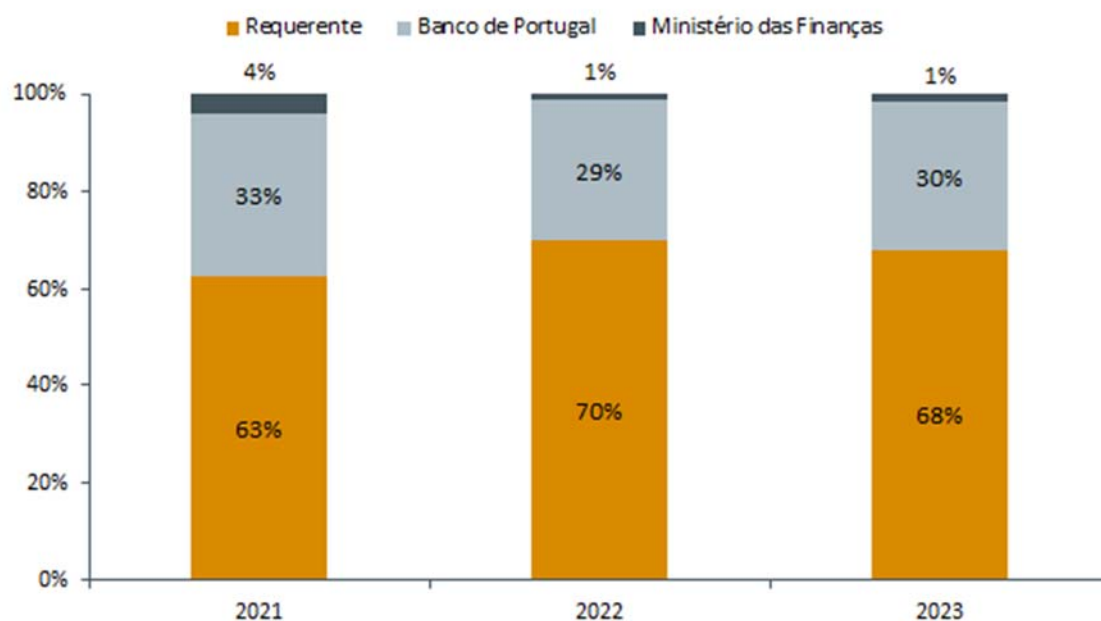


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

Em segundo lugar, ao nível da proveniência dos processos, manteve-se o Banco de Portugal, através do qual foram recebidas exposições de clientes bancários que deram origem a 154 novos processos, correspondentes a 30% do total. Comparativamente a 2022, verificou-se um ligeiro acréscimo quer do número de processos recebidos por esta via (mais 5 processos), quer do seu peso no total de processos abertos no ano (de 29% para 30%).

Em 2023, a totalidade dos processos abertos a partir de exposições encaminhadas pelo Banco de Portugal corresponderam a pedidos efetuados por clientes bancários no sítio daquela instituição na internet (não tendo havido quaisquer pedidos enviados ao Mediador do Crédito através de outras Unidades de Estrutura do Banco de Portugal).

De registar, por último, 7 processos com origem em pedidos recebidos do Ministério da Finanças (1% do total), o que compara com 6 processos com a mesma origem, em 2022.

Quanto ao tipo de requerentes, os processos abertos na sequência de pedidos apresentados por particulares e por empresários em nome individual (ENI) totalizaram 486, em 2023, o que representa um decréscimo de 3% face ao ano anterior. Por sua vez, o número de processos com origem em

pedidos relativos a créditos de pessoas coletivas foi de 19 (+2% do que em 2022). O peso destes últimos no total dos processos do ano continuou, no entanto, a ser pouco expressivo (4%, em 2023).

De referir, ainda, que 14% dos processos abertos em 2023 corresponderam a pedidos de requerentes que, anteriormente, já haviam recorrido aos serviços do Mediador do Crédito (o que compara com uma percentagem de 12%, em 2022).

#### 4.1.1.3 CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2023, verificou-se um decréscimo na correspondência recebida, face ao ano anterior, evolução que reflete, parcialmente, a redução no número de processos abertos no ano.

No entanto, a correspondência emitida aumentou, de 2022 para 2023, em resultado do aumento do número de cartas que o Mediador do Crédito enviou, por sua iniciativa, aos requerentes, no âmbito do acompanhamento dos processos em curso.

De referir, ainda, que, no âmbito da organização e acompanhamento dos processos, são realizados contactos telefónicos entre os serviços do Mediador do Crédito e os requerentes, com o intuito de obter ou prestar esclarecimentos sobre a correspondência trocada e o seguimento dos processos.

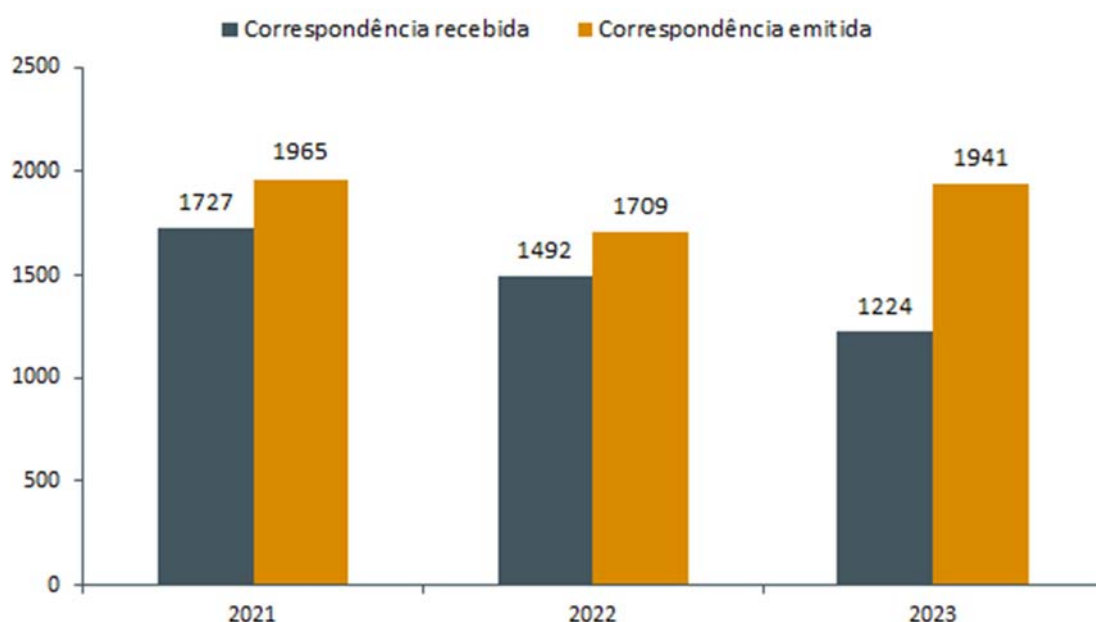


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2023, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 1224, o que compara com 1492, no ano anterior (variação de -18%). Por sua vez, o número de cartas emitidas foi de 1941, quando, em 2022, havia sido de 1709 (variação de +14%).

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 35 775 cartas, para um total de 6949 processos, o que corresponde a uma média de 5.1 cartas por processo.

De referir que o número de cartas enviadas por processo é variável, dependendo, nomeadamente, do facto de, após uma resposta do Mediador do Crédito ao pedido inicial, os requerentes darem, ou não, seguimento ao pedido, bem como da natureza e do grau de complexidade do processo, do número de mediações envolvidas e da menor ou maior dificuldade em obter um acordo entre as partes.

#### 4.1.1.4 CLASSIFICAÇÃO DOS PROCESSOS

A tabela 3 apresenta a classificação, no final de cada ano, dos processos abertos nos últimos três anos.

Classificação no final de cada ano	2021	2022	2023
Processos Pendentes em Análise	5	8	7
Processos Pendentes – elementos pedidos	145	58	26
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>469</b>	<b>426</b>	<b>447</b>
Processos de Mediação em curso	9	2	7
Processos de Mediação concluídos	20	24	10
Processos de Outras Intervenções	0	0	2
Processos de Esclarecimentos em curso	261	302	198
Processos de Esclarecimentos concluídos	146	76	204
Processos Arquivados	33	22	26
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>646</b>	<b>517</b>	<b>505</b>

TABELA 3 – CLASSIFICAÇÃO NO FINAL DE 2021, 2022 E 2023 DOS PROCESSOS ABERTOS NO ANO

No que se refere aos processos abertos em 2023, foram classificados com “Mediador do Crédito competente” 447 processos, assim repartidos: 17 processos de mediação, 2 processos de outras intervenções, 402 processos de esclarecimentos e 26 processos arquivados.

Por sua vez, 25 processos respeitaram a assuntos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

No final do ano, encontravam-se pendentes de classificação 33 processos, dos quais 7 estavam em fase de análise preliminar (“Processos Pendentes em Análise”), correspondendo a pedidos que haviam dado entrada na parte final do ano, e 26 correspondiam a processos relativamente aos quais se aguardava o envio de elementos complementares solicitados aos requerentes ou outros desenvolvimentos (“Processos pendentes – elementos pedidos”), nomeadamente no âmbito da tentativa prévia de negociação direta do requerente junto da instituição de crédito.

Na tabela 4, apresenta-se, por sua vez, a classificação, no final de 2021, 2022 e 2023, de todos os processos abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito.

Assinala-se, em particular, que o número dos processos enquadrados nas competências desta entidade aumentou de 5852, no final de 2022, para 6378, no final de 2023. No ano de 2023, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 526 processos<sup>6</sup>, o que compara com 588 processos, em 2022.

Classificação no final de cada ano	2021	2022	2023	variação 2022-23
Processos Pendentes em Análise	5	8	10	2
Processos Pendentes – elementos pedidos	176	75	27	-48
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>5264</b>	<b>5852</b>	<b>6378</b>	<b>526</b>
Processos de Mediação em curso	23	14	7	-7
<i>Mediações em curso</i>	24	15	9	-6
Processos de Mediação concluídos	1675	1719	1747	28
<i>Mediações concluídas</i>	2033	2081	2113	32
Processos de Outras Intervenções	40	42	44	2
<i>Outras Intervenções</i>	54	56	58	2
Processos de Esclarecimentos	2159	2604	3021	417
Processos de Esclarecimentos em curso	281	307	215	-92
Processos de Esclarecimentos concluídos	1878	2297	2806	509
Processos Arquivados	1367	1473	1559	86
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>482</b>	<b>509</b>	<b>534</b>	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>5927</b>	<b>6444</b>	<b>6949</b>	<b>505</b>

TABELA 4 – CLASSIFICAÇÃO NO FINAL DE 2021, 2022 E 2023 DOS PROCESSOS ABERTOS DESDE 2009

No gráfico 4, apresentado na página seguinte, verifica-se que o número de processos de mediação abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, até ao final de 2023, ascendia a 1754 e o número de mediações a 2122. Comparativamente ao final de 2022, verificou-se um aumento de 21, nos processos de mediação, e de 26, nas mediações.

<sup>6</sup> Estes 526 processos englobam quer processos abertos em 2023, quer processos ainda pendentes de classificação no final de 2022.



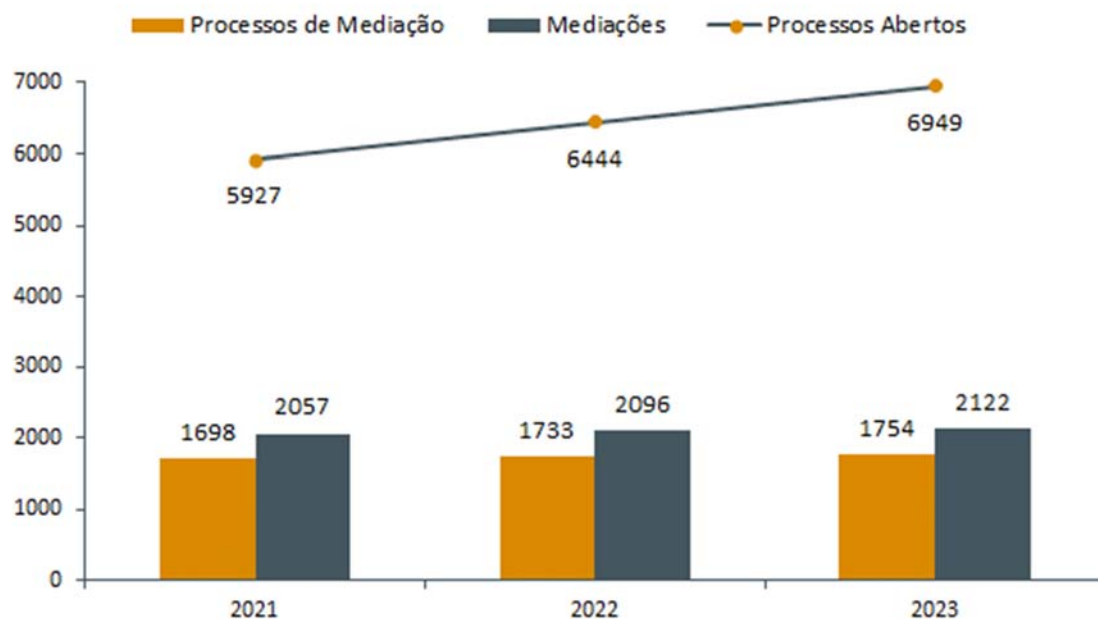


GRÁFICO 4 – NÚMERO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2023, quer a atividade desenvolvida no âmbito dos processos que transitaram de 2022, verifica-se que, em 2023, foram concluídos 28 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 32.

Os processos respeitantes à prestação de esclarecimentos continuaram a assumir um papel relevante na atividade de 2023, com o número de processos com esta classificação a registar um aumento de 417, comparativamente ao final de 2022. Como atrás mencionado, nos processos de esclarecimentos, incluem-se quer situações em que o requerente apresenta um pedido expresso de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, quer outros pedidos no âmbito dos quais são prestados esclarecimentos nomeadamente para um melhor enquadramento do assunto (estes últimos processos podem vir a ser subsequentemente classificados como processos de mediação/outras intervenções, se os pedidos evoluírem nesse sentido).

Por último, foram classificados como “Arquivados” e como “Mediador do Crédito não competente” 86 e 25 processos, respetivamente.

Assinala-se que, de um modo geral, os processos com classificação pendente no final do ano vêm a ser, na sua maioria, subsequentemente classificados como sendo da competência do Mediador do Crédito.

Nos pontos seguintes, apresenta-se informação mais detalhada sobre os processos enquadráveis e os processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito.

#### 4.1.2 PROCESSOS ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” dizem respeito, em regra, a pedidos de mediação relacionados com determinado produto ou situação creditícia (renegociação ou obtenção de créditos e pretensões diversas sobre créditos), ou a pedidos de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, sendo, como tal, subsequentemente classificados numa das seguintes categorias:

- Processos de mediação (incluindo outras intervenções);
- Processos de esclarecimentos.

Em 2023, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 447 processos abertos nesse ano, dos quais 17 como processos de mediação (4%), 2 como processos de outras intervenções e 402 como processos de esclarecimentos (90%), tendo sido classificados como “arquivados” 26 processos (6%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (6949), 6378 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2023, assim desagregados: 1754 processos de mediação (28% do total), 44 processos de outras intervenções (1%), 3021 processos de esclarecimentos (47%) e 1559 processos arquivados (24%).

##### 4.1.2.1 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO

Dos processos abertos em 2023, foram classificados como de mediação 17 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 7 processos, ao passo que 10 tinham sido concluídos.

Por sua vez, entre o final de 2022 e o final de 2023, o número de processos de mediação e o número de mediações registaram um aumento de 21 processos de mediação e 26 mediações atingindo o total, desde o início da atividade, de 1754 processos de mediação e 2122 mediações, respetivamente. No final de 2023, encontravam-se em curso 7 processos de mediação e tinham sido concluídos 1747 processos de mediação.

A título exemplificativo, passamos a referir algumas das situações que têm vindo a ser tratadas no âmbito de processos de mediação, nos três últimos anos:

- Renegociação de créditos, nomeadamente através da introdução de períodos de carência, do alargamento do prazo dos empréstimos ou da introdução de valor residual nos empréstimos;
- Renegociação de *spreads* em operações de crédito;
- Acordos para a regularização de montantes em incumprimento (mantendo-se as condições do contrato de crédito);



- Acordos de pagamento de dívidas associadas a créditos, designadamente cartões de crédito e créditos pessoais;
- Acordos de pagamento de créditos com garantia mútua concedidos a estudantes do ensino superior;
- Acesso ao crédito, incluindo consolidação de créditos (especialmente, consolidação de créditos concedidos pela mesma instituição de crédito);
- Esclarecimentos sobre situações diversas relativas a créditos, por exemplo, montantes em dívida e sua evolução, registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito e acesso às medidas destinadas a mitigar o impacto do aumento das taxas de juro em contratos de crédito à habitação própria permanente.

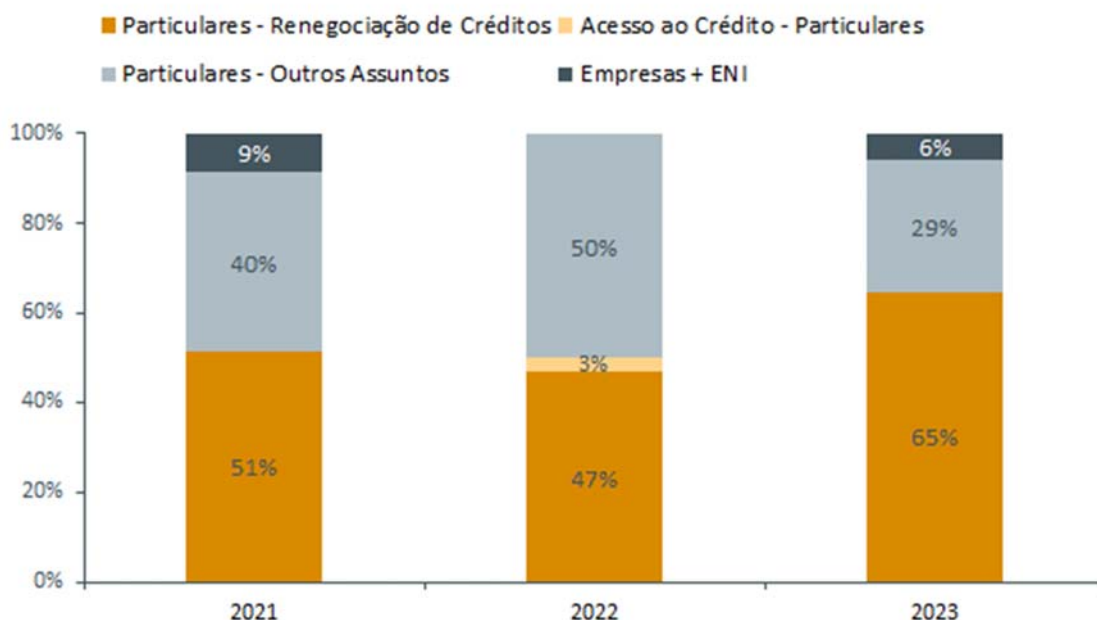


GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS

Em 2023, os processos de mediação abertos respeitaram maioritariamente a assuntos relacionados com créditos concedidos a particulares, sendo diminuto o número dos processos de mediação relativos a créditos de empresas e ENI.

Nos processos de mediação relativos a créditos concedidos a particulares, o assunto “Renegociação de Créditos” teve um peso de 65% no total, enquanto os “Outros Assuntos” tiveram um peso de 29%. Por sua vez, os processos de mediação relativos a créditos de empresas e ENI representaram 6% do total.

Nos processos abertos em 2022, apenas tinha havido processos de mediação respeitantes a créditos de particulares, dos quais 47% relacionados com “Renegociação de Créditos”, 3% com “Acesso ao Crédito” e 50% com “Outros Assuntos”.

Assinala-se que os “Outros Assuntos” respeitam, principalmente, a pedidos enviados a instituições de crédito para resolução e esclarecimento de questões diversas no âmbito da relação creditícia.

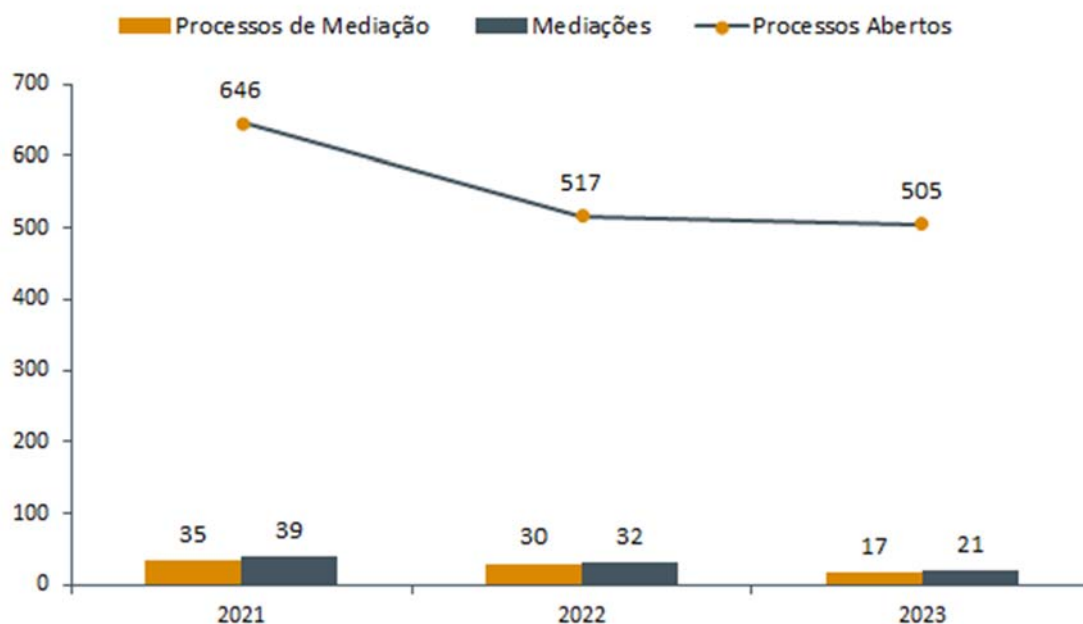


GRÁFICO 6 – NÚMERO DE PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2023, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 17 processos de mediação abertos em 2023 deram origem a 21 mediações.

Comparativamente, nos processos abertos em 2022, o número de processos de mediação e o número de mediações totalizaram, respetivamente, 30 e 32.

### **Mediações por instituição de crédito**

Na tabela 5, na página seguinte, discriminam-se, por instituição de crédito, as mediações relativas a processos abertos nos últimos três anos, desagregadas por ano de abertura dos processos.



Instituição de Crédito	N.º de Mediações		
	2021	2022	2023
Caixa Geral de Depósitos	4	7	4
WiZink Bank - Sucursal	4	3	3
Banco Comercial Português	2	2	3
BNP Paribas Personal Finance - Sucursal	4	1	3
Novo Banco	4	1	2
Banco Santander Totta	1	3	1
Banco BPI	6	2	1
Outras instituições de crédito	14	13	4
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>21</b>

TABELA 5 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2021-2023, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

Relativamente à informação constante da tabela 5, faz-se notar que foram individualizadas apenas as instituições de crédito que tiveram três ou mais mediações em, pelo menos, um dos anos, estando as demais englobadas na categoria “Outras instituições de crédito”.

### **Resultado global das mediações**

No gráfico 7, apresenta-se o resultado das mediações de processos abertos em 2023, verificando-se que a taxa de sucesso foi de 92% (correspondendo a 11 mediações concluídas com sucesso, num total de 12 mediações aceites e concluídas até ao final do ano).

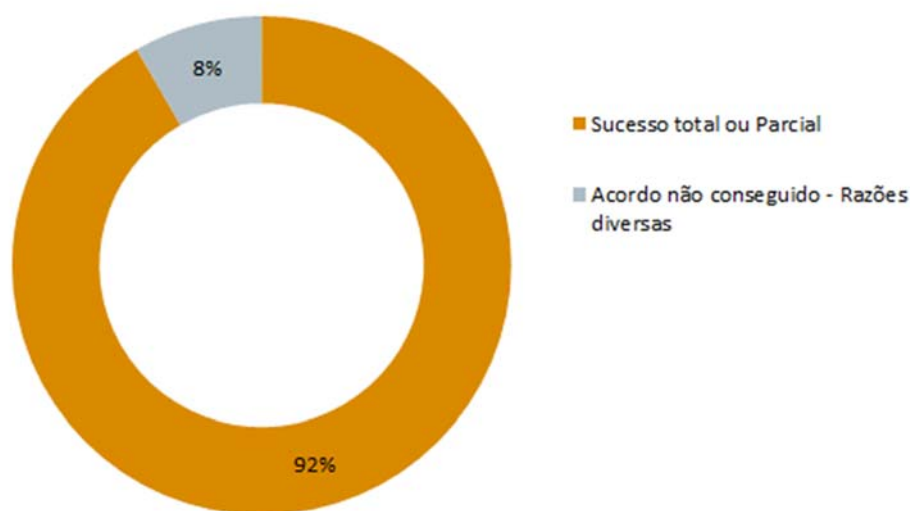


GRÁFICO 7 – RESULTADO DAS MEDIAÇÕES CONCLUÍDAS NO ÂMBITO DE PROCESSOS ABERTOS EM 2023

No ano de 2023, foram ainda concluídas 20 mediações realizadas no âmbito de processos transitados de anos anteriores, das quais 7 com sucesso. 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, considerando todas as mediações concluídas desde o início da atividade do Mediador do Crédito (2113 mediações concluídas até ao final de 2023, num total de 2122 mediações aceites), a taxa global de sucesso foi de 65%, mantendo-se inalterada face ao registado até ao final de 2022.

A mediação é considerada como tendo sucesso sempre que é obtido um acordo entre o requerente e a instituição de crédito relativamente ao assunto em causa.

Nos casos em que o requerente não dá sequência à mediação junto do Mediador do Crédito, após ter recebido, através desta entidade, uma proposta da instituição de crédito, a mediação é encerrada com a classificação “sem resposta/proposta alternativa do requerente”. Esta categoria não teve qualquer expressão nas mediações concluídas em 2023, relativas a processos abertos nesse ano, mas representa 22% de todas as mediações concluídas em 2023, incluindo os processos transitados de anos anteriores, e 14% de todas as mediações concluídas desde 2009.

Por último, existem situações em que não é possível a obtenção de um acordo entre o requerente e a instituição de crédito. Neste conjunto, diferenciam-se, em termos de classificação, os casos em que a possibilidade de acordo fica comprometida por circunstâncias específicas do requerente, como sejam a existência de processos judiciais instaurados por terceiros ou a opção pela insolvência. Estes casos, apresentados no gráfico 7 sob a categoria “Acordo não conseguido – Razões diversas”, totalizaram 8% das mediações concluídas em 2023, no âmbito de processos abertos nesse ano. O peso desta categoria foi de 16%, considerando todas as mediações concluídas em 2023, e de 11%, no conjunto das mediações concluídas desde 2009.

As restantes situações em que se concluiu pela impossibilidade de obtenção de um acordo entre as partes, classificadas como “Sem sucesso”, não tiveram expressão nas mediações concluídas em 2023, de processos abertos nesse ano, mas representam 6% de todas as mediações concluídas em 2023 e 9% no conjunto das mediações concluídas desde 2009.

### **Outras intervenções por entidade credora**

Na tabela 6, na página seguinte, discriminam-se as outras intervenções no âmbito de processos abertos nos últimos três anos, desagregadas por ano de abertura dos processos. Nos processos abertos em 2023, houve duas intervenções desta natureza, em que foram estabelecidos contactos com entidades adquirentes de créditos originalmente concedidos por instituições de crédito (nomeadamente sociedades de titularização de créditos), visando a obtenção de esclarecimentos sobre as dívidas associadas aos créditos adquiridos ou a realização de acordos de pagamento dessas dívidas.

Entidade credora	N.º de Outras Intervenções		
	2021	2022	2023
Hefesto - STC	2	0	1
Scalabis - STC	0	0	1
Whitestar	1	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

TABELA 6 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2021-2023, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

#### 4.1.2.2 ESCLARECIMENTOS

Nos processos abertos em 2023, houve 402 processos de esclarecimentos, dos quais 198 estavam em curso no final do ano e os restantes 204 tinham sido encerrados.

Como já foi mencionado, nos processos de esclarecimentos, incluem-se quer situações em que o requerente apresenta um pedido de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito, quer outros pedidos no âmbito dos quais sejam prestados esclarecimentos nomeadamente para um melhor enquadramento do assunto (estes últimos processos podem vir a ser subsequentemente classificados como processos de mediação/outras intervenções, se os pedidos evoluírem nesse sentido).

Ao nível dos assuntos sobre os quais foram prestados esclarecimentos, predominaram as questões relacionadas com a Central de Responsabilidades de Crédito, a renegociação de créditos e o acesso ao crédito, incluindo nomeadamente:

- Funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Renegociação de créditos;
- Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e Procedimento Extrajudicial para Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI);
- Acesso ao crédito, incluindo crédito consolidado e crédito para investimento.

Em seguida, destacam-se os esclarecimentos sobre as medidas destinadas a mitigar o impacto do aumento das taxas de juro em contratos de crédito à habitação própria permanente, nomeadamente as medidas estabelecidas no Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro, no Decreto-Lei n.º 20-B/2023, de 22 de março e no Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro.

Por fim, ainda que com menor expressão, continuaram a ser prestados esclarecimentos sobre outros assuntos diversificados, tais como:

- Entidades habilitadas a conceder crédito (vs. atividade financeira não autorizada);
- Consequências do incumprimento nos contratos de crédito (e da instauração de ação executiva);
- Retoma contratual (nomeadamente de contratos de crédito à habitação);
- Desvinculação de mutuários (em particular, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Normas aplicáveis aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor;
- Cessão de créditos;
- Intermediários de crédito;
- Crédito à habitação a pessoa com deficiência;
- Regime geral do crédito à habitação;
- Acionamento de seguros associados a créditos;
- Responsabilidade solidária em contratos de crédito (co-mutuários, fiadores, avalistas).

De assinalar ainda que, em 2023, à semelhança dos anos anteriores, houve um número significativo de processos nos quais foram prestados esclarecimentos sobre mais do que um tema.

#### 4.1.2.3 PROCESSOS “ARQUIVADOS”

Os processos classificados como “Arquivados” englobam todos os pedidos enquadráveis na atividade do Mediador do Crédito que não tiveram desenvolvimentos significativos, nem no âmbito da prestação de esclarecimentos, nem da realização de mediações.

Em 2023, foram classificados como “Arquivados” 86 processos, dos quais 26 eram processos abertos nesse ano.

As razões subjacentes ao arquivamento de processos são principalmente duas: por um lado, a não disponibilização pelos requerentes dos elementos solicitados para dar sequência ao pedido de intervenção do Mediador de Crédito e, por outro lado, o facto de, após o envio do pedido, os requerentes comunicarem ao Mediador do Crédito que, no âmbito da tentativa prévia de negociação, chegaram a acordo com a instituição de crédito (ou seja, antes de ter havido intervenção desta entidade). Assinala-se que, nos processos relativos a pedidos de 2023, esta última situação conduziu ao arquivamento de 2 processos (ou seja, 8% dos processos arquivados).



#### 4.1.3 PROCESSOS NÃO ENQUADRÁVEIS NAS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DO CRÉDITO

Os processos classificados como “Mediador do Crédito não competente” são relativos, predominantemente, a pedidos de requerentes sobre assuntos que não respeitam a matéria de crédito.

Nestas situações, o processo é, regra geral, arquivado, sendo o requerente informado de que o assunto não se insere no âmbito de atuação do Mediador do Crédito e, sempre que possível, do seguimento que poderá dar ao assunto. Em determinadas situações, o processo pode, ainda, ser enviado ao Banco de Portugal ou a outra entidade.

Nos processos abertos em 2023, foram arquivados 25 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, um dos quais foi enviado por esta entidade ao Banco de Portugal, por respeitar a uma situação específica, que se inseria nas competências daquela instituição. Nos processos abertos em 2022, tinham sido arquivados, também, 25 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito.

À semelhança de anos anteriores, os assuntos a que respeitavam os processos arquivados em 2023 foram diversificados, assinalando-se, em particular, matérias tais como contas de depósito, meios de pagamento, pedidos de informações/esclarecimentos de âmbito jurídico (nomeadamente sobre insolvência).

##### **CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024**

Até ao dia 26 de março de 2024, foram abertos 119 processos, o que representa uma redução de 20% relativamente ao número de processos abertos no período homólogo de 2023 (149 processos). Em termos mensais, em 2024, foram abertos 42 processos em janeiro, 40 processos em fevereiro e 37 processos em março (até ao dia 26), o que compara com 56, 52 e 41 processos nos períodos homólogos de 2023, respetivamente. Assinala-se, no entanto, que a média mensal dos novos processos, durante todo o ano de 2023, foi de 42 processos.

Dos novos processos de 2024, encontravam-se pendentes de classificação, até ao dia 26 de março, 17 processos (dos quais, 10 estavam pendentes da apresentação de elementos/informações por parte dos requerentes), ao passo que 93 processos tinham sido classificados como “Mediador do Crédito competente” e 9 processos não se enquadravam nas competências desta entidade.

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” incluíam 1 processo de mediação (concluído), 91 processos de esclarecimentos e 1 processo arquivado.

## 4.2 LITERACIA FINANCEIRA EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No âmbito das atividades relacionadas com a promoção da literacia financeira, destaca-se a prestação de esclarecimentos em matéria de crédito no contexto dos processos de esclarecimentos.

A promoção da literacia financeira é realizada, também, no contexto dos processos abertos junto do Mediador do Crédito, através da prestação aos requerentes de esclarecimentos nomeadamente sobre institutos jurídicos ou produtos de crédito e da divulgação de ferramentas úteis para a apresentação dos pedidos.

## 4.3 OUTRAS ATIVIDADES

### 4.3.1 REUNIÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Em 2023, continuaram a ter lugar reuniões não presenciais com representantes de instituições de crédito, no âmbito nomeadamente do acompanhamento dos processos de mediação.

### 4.3.2 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

O sítio do Mediador do Crédito ([www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)) continuou a ser uma das principais fontes de divulgação desta entidade e das atividades que desenvolve.

A navegação no sítio do Mediador do Crédito é realizada através de separadores, os quais abrangem um conjunto de temas relacionados com a respetiva atividade – Página Inicial, Mediação, Outros Pedidos, Legislação, Publicações e Atividade de Crédito.

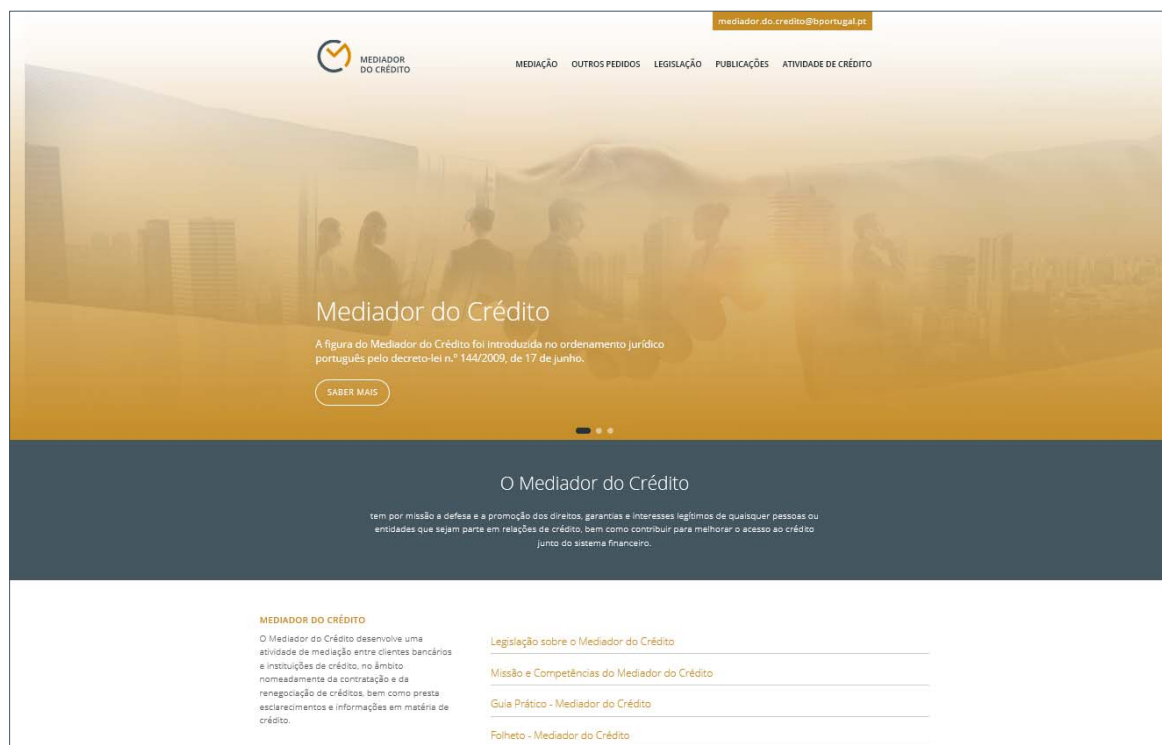


FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO NOVO SÍTIOS DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

Em 2023, continuaram a ser objeto de atualização regular os documentos disponibilizados no tema “Atividade de Crédito”, que promove o acompanhamento da atividade do crédito, nomeadamente de publicações estatísticas e relatórios de entidades de referência.

No decurso do ano, os conteúdos deste tema foram reorganizados, no sentido de se apresentar, em primeiro lugar, os documentos publicados pelo Banco de Portugal e pelo Banco Central Europeu (BCE), em seguida, por outras entidades nacionais, tais como o Instituto Nacional de Estatística (INE), o Ministério da Economia e do Mar e o Ministério das Finanças, e, por fim, por outras entidades internacionais, nomeadamente o Banco de Pagamentos Internacionais (BIS), a Comissão Europeia, o Fundo Monetário Internacional (FMI) e a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE).

### 4.3.3 OUTROS DESTAQUES

#### 4.3.3.1 FOLHETO – MEDIADOR DO CRÉDITO

O folheto do Mediador do Crédito contém informação sumária sobre esta entidade e a forma como pode ser solicitada a sua intervenção, tendo sido alvo de uma revisão no final de 2019.

Em 2023, o folheto do Mediador do Crédito continuou a ser distribuído pelo público, em articulação com o Banco de Portugal.

Além disso, desde 2020, o folheto do Mediador do Crédito passou também a estar disponível no sítio desta entidade na internet.

#### 4.3.3.2 GUIA PRÁTICO – MEDIADOR DO CRÉDITO

O “*Guia Prático – Mediador do Crédito*” contém informação sumária sobre esta entidade e a forma como pode ser solicitada a sua intervenção, sendo um instrumento útil para a divulgação da atividade do Mediador do Crédito e das suas competências.

No “*Guia*” são prestadas informações sobre os requisitos para solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, fazendo-se ainda uma referência ao modo como a mediação se processa. O “*Guia*” contém também uma secção de perguntas frequentes (FAQ), que visam orientar quem pretenda solicitar a intervenção do Mediador do Crédito.

O “*Guia*” pode ser consultado ou obtido no sítio do Mediador do Crédito na internet, sendo esta informação facultada a todos os requerentes que contactem, pela primeira vez, o Mediador do Crédito.

#### 4.3.3.3 PORTAL ePORTUGAL

Em 2023, continuou a ser disponibilizada, no portal de serviços públicos ePortugal, informação sobre o Mediador do Crédito e sobre os serviços prestados por esta entidade: “Solicitar a mediação do crédito” e “Pedir esclarecimentos e informações sobre crédito”<sup>7</sup>.

#### 4.3.3.4 RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2022

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2022 foi concluído em março de 2023 e foi aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças, através do Despacho n.º 155/2023-SEFin, de 14 de julho de 2023.

---

<sup>7</sup> Ligações: <https://eportugal.gov.pt/pt/entidades/mediador-do-credito>, <https://eportugal.gov.pt/servicos/solicitar-a-mediacao-do-credito> e <https://eportugal.gov.pt/servicos/pedir-esclarecimentos-e-informacoes-sobre-credito>.



**MEDIADOR  
DO CRÉDITO**

CAPÍTULO 5

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 – incluindo o BCE – manteve-se restritiva, continuando a assistir-se à subida das taxas de juro diretoras, nos primeiros três trimestres de 2023, com reflexo nas taxas de juro dos mercados financeiros.

Neste contexto, as taxas EURIBOR, principal indexante utilizado em Portugal nos empréstimos a taxa variável (designadamente, no crédito à habitação), prosseguiram uma tendência de subida durante o ano de 2023. No final de 2023, as taxas EURIBOR fixavam-se em 3.909%, 3.861% e 3.513%, nos prazos de três, seis e doze meses, respetivamente, o que compara com 2.132%, 2.693% e 3.291% no final de 2022.

No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 505 processos, em 2023, o que compara com 517 processos no ano anterior (variação de -2%). Daqueles 505 processos, 17 foram classificados como processos de mediação, 2 como processos de outras intervenções, 402 como processos de esclarecimentos e 26 como processos arquivados. Houve 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 não só os processos iniciados em 2023, mas também os que transitaram de anos anteriores, verificou-se um aumento de 21 no número de processos de mediação e de 417 no número de processos de esclarecimentos.

A taxa de sucesso das mediações concluídas em 2023, respeitantes a 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, a taxa global de sucesso das mediações foi de 65%, mantendo-se inalterada comparativamente à taxa global apurada no final do ano anterior.

No que se refere à proveniência dos processos, os pedidos apresentados diretamente pelos requerentes continuaram, em 2023, a ser predominantes (68% do total, o que compara com 70% em 2022). Por sua vez, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal deram origem a 154 novos processos (30% do total), enquanto os pedidos recebidos através do Ministério das Finanças conduziram à abertura de 7 processos (1% do total). Em 2022, estas categorias tinham tido pesos de 29% e 1%, respetivamente.

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (96%) a pessoas singulares (particulares e ENI), sendo de 4% o peso dos processos relativos a créditos de pessoas coletivas.

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a “Renegociação de créditos” de particulares foi predominante, representando 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. Adicionalmente, os processos relativos à mediação de créditos concedidos a empresas e ENI representaram 6% do total de processos de mediação.

Nos primeiros meses de 2024, verificou-se uma redução de 20% no número de processos abertos, comparativamente a 2023. Com efeito, até ao dia 26 de março de 2024, foram abertos 119 processos, o que compara com 149 processos no mesmo período do ano anterior. Em termos mensais, no ano de 2024, foram abertos 42 processos em janeiro, 40 processos em fevereiro e 37 processos em março (até ao dia 26), o que compara com 56, 52 e 41 processos nos períodos homólogos de 2023, respetivamente. Assinala-se, no entanto, que a média mensal dos novos processos, durante todo o ano de 2023, foi de 42 processos.

No âmbito das atividades relacionadas com a promoção da literacia financeira, destaca-se a prestação de esclarecimentos em matéria de crédito no contexto dos processos de esclarecimentos e dos processos de mediação.

O Mediador do Crédito disponibiliza no respetivo sítio na internet, no âmbito do acompanhamento da evolução da atividade de crédito, publicações estatísticas e relatórios de entidades de referência (Banco de Portugal, BCE, Ministério da Economia e do Mar, INE, Ministério das Finanças, BIS, Comissão Europeia, FMI e OCDE).

No desempenho da sua missão, o Mediador do Crédito tem atuado principalmente ao nível da prestação de esclarecimentos em matéria de crédito e da mediação em renegociações de créditos e outras pretensões diversas, de clientes bancários, sobre créditos, contribuindo assim para melhorar o relacionamento entre as partes intervenientes nas relações de crédito.