

RELATÓRIO DE ATIVIDADE

2024



MEDIADOR
DO CRÉDITO

RELATÓRIO DE ATIVIDADE

2024

Aprovado por Sua Excelência o Ministro de Estado e das Finanças,
pelo Despacho n.º 224/2025/MEF-XXV, de 17 de dezembro de 2025



Índice

Mensagem da Mediadora do Crédito | 4

I Enquadramento | 9

- 1 Nomeação de nova Mediadora do Crédito e alteração na composição do Conselho do Mediador | 11
- 2 Missão e competências do Mediador do Crédito | 12
- 3 Plano Estratégico 2024-2026 | 12
- 4 15.º aniversário | 14

II Atividade em 2024 | 15

- 1 Alterações legislativas em matéria de crédito | 17
- 2 Cooperação institucional | 18
- 3 Mercados de crédito | 19
- 4 Mediação de crédito e literacia financeira em matéria de crédito | 26
 - Caixa 1 •** Antevisão da atividade no primeiro trimestre de 2025 | 32
- 5 Organizações internacionais | 33
- 6 Sítio na internet e outras plataformas digitais | 33
- 7 Apoio do Banco de Portugal | 34
- 8 Aprovação e divulgação do Relatório de Atividade de 2023 | 34

Mensagem da Mediadora do Crédito

Em 2024, o Mediador do Crédito iniciou um novo ciclo de planeamento estratégico, reforçando a sua missão e ampliando a capacidade de atuação, num ano assinalado também pela celebração do seu 15.º aniversário. A evolução do contexto económico e financeiro, caracterizada por desafios à estabilidade das relações de crédito, reafirmou a importância da mediação como mecanismo essencial para promover soluções equilibradas no acesso ao crédito por parte de cidadãos e empresas em Portugal.

O Mediador do Crédito elaborou e disponibilizou o **Plano Estratégico do Mediador do Crédito 2024-2026**, envolvendo a respetiva consulta pública e o Relatório da Consulta. O Plano encontra-se estruturado em torno de quatro eixos: aumentar a visibilidade do Mediador do Crédito, reforçar a cooperação institucional, promover a literacia financeira e melhorar a eficiência interna.

A afirmação do Mediador do Crédito como a **entidade de referência** na mediação de crédito em Portugal foi intensificada pela cooperação institucional, tendo sido efetuadas reuniões com diversas entidades parceiras, nomeadamente no Ministério das Finanças, na Assembleia da República e no Banco de Portugal. De igual modo, procurou-se aprofundar a interação bilateral com a Provedoria de Justiça, a Direção-Geral do Consumidor, as principais associações do setor financeiro e de defesa do consumidor, a Associação Industrial Portuguesa – Câmara de Comércio e Indústria e diversas instituições de crédito.

Paralelamente, foi assinado um **protocolo de cooperação institucional** entre o Mediador do Crédito e o Departamento de Emissão e Tesouraria do Banco de Portugal. Foram também estabelecidos, já no primeiro trimestre de 2025, protocolos de cooperação com mais dois outros departamentos do Banco, designadamente o de Comunicação e Museu e o de Supervisão Comportamental, bem como com a Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa e com a Associação Portuguesa de Leasing, Factoring e Renting.

No **plano legislativo**, foi submetida uma proposta de revisão do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, que criou a figura do Mediador do Crédito, com vista a clarificar e ampliar o respetivo âmbito de atuação, alterar alguns parâmetros do processo de mediação, aditar disposições relativas à renovação dos mandatos do Mediador do Crédito e dos membros do Conselho do Mediador e reforçar a missão do Mediador do Crédito na promoção da literacia financeira em matéria de crédito. Adicionalmente, foram apresentados contributos ao Ministério das Finanças para a transposição da Diretiva (UE) 2021/2167, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2021, relativa aos gestores de créditos e aos adquirentes de créditos.

O volume de solicitações dirigidas ao Mediador do Crédito manteve-se num nível significativo, com 474 processos abertos em 2024, refletindo o reconhecimento do seu papel no apoio a clientes de instituições de crédito. No segundo semestre de 2024, registou-se um crescimento de 4% no número de processos abertos face ao período homólogo, invertendo-se a tendência de queda verificada no primeiro semestre do ano. De realçar também o início de 64 novas **mediações de**



crédito em 2024, o que compara com 28 no ano anterior. Considerando as mediações concluídas em 2024, atingiu-se uma taxa de sucesso de 73% na atividade de mediação de crédito.

A aposta na **literacia financeira em matéria de crédito** foi reforçada com a contribuição para a divulgação da atividade do Mediador do Crédito, através da realização de contactos com a academia, nomeadamente a Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa e a NOVA School of LAW – Faculdade de Direito da Universidade NOVA de Lisboa. Destaca-se, ainda, a criação de novos conteúdos informativos e a dinamização da presença digital do Mediador do Crédito, a tradução do respetivo sítio na internet para inglês e a criação de página oficial no LinkedIn, permitindo uma comunicação mais acessível e direta com o público.

O Mediador do Crédito reforçou o posicionamento a nível **internacional**, através da adesão a organizações internacionais relacionadas com a atividade, como a International Network of Financial Services Ombudsman¹ Schemes e a Financial Dispute Resolution Network do Espaço Económico Europeu, incluindo a participação em reuniões internacionais e contributo sobre a atividade de mediação de crédito em Portugal para a revista mensal da primeira organização referida.

A introdução de melhorias de eficiência na **gestão interna** do Mediador do Crédito constituiu também uma prioridade, com a implementação de novos procedimentos de simplificação e agilização de processos, incluindo a elaboração de um Manual de Procedimentos, a melhoria do formulário para contacto com a entidade e a elaboração de modelos de resposta aos requerentes para situações tipificadas.

A celebração do **15.º aniversário** do Mediador do Crédito em 2024 proporcionou um momento de reflexão sobre o caminho percorrido e os desafios futuros. Para assinalar a data, foi realizado um evento institucional com intervenção de diversos oradores e editado um livro comemorativo contendo uma breve descrição da atividade e testemunhos da Mediadora do Crédito e dos seus antecessores, de membros do Conselho do Mediador e de colaboradores da entidade.

Olhando para o futuro, o Mediador do Crédito mantém-se empenhado em consolidar a sua missão, reforçando a atuação na promoção da confiança e transparência do sistema financeiro. A implementação do Plano Estratégico 2024-2026 continuará a guiar a ação da entidade, com foco na inovação e na melhoria contínua dos serviços prestados. Num contexto em constante transformação, reafirma-se o compromisso com a imparcialidade, a eficiência e a proximidade, pilares que sustentam a confiança dos cidadãos e das instituições no papel do Mediador do Crédito. Os desafios do futuro serão enfrentados com a determinação de garantir que qualquer pessoa ou entidade que recorra ao Mediador do Crédito possa encontrar uma resposta justa, eficaz e célere.

Ana Margarida Machado de Almeida

¹ A figura jurídico-política do *Ombudsman* foi criada em 1809 na Suécia como contrapeso do cidadão face ao poder público, com a finalidade de salvaguardar os direitos dos cidadãos e supervisionar a aplicação da lei pelos tribunais e pelas autoridades. *Ombudsman*, termo presente originalmente nas línguas sueca, norueguesa e dinamarquesa, é um cargo profissional contratado por um órgão, instituição ou empresa com a função de receber críticas, sugestões e reclamações de consumidores e o dever de agir de forma imparcial para mediar conflitos entre as partes envolvidas.



• Plano Estratégico 2024-2026



1. Aumentar a visibilidade

Mais divulgação e presença digital

- Adesão a organizações internacionais
- Página no LinkedIn
- Atualização do sítio na internet

- Reuniões com *stakeholders*
- Participação em eventos
- Assinatura de protocolos



2. Reforçar a cooperação institucional

Entidades públicas, instituições financeiras e de defesa do consumidor

- Colaboração em programas de literacia financeira
- Participação académica
- Conteúdos digitais



3. Promover a literacia financeira

Mais informação e formação para consumidores

- Reformulação de procedimentos internos
- Novo formulário de contacto
- Melhoria do atendimento



4. Melhorar a eficiência

Novos procedimentos e atendimento mais ágil



• Atividade em 2024

- Reuniões com **22** entidades públicas e privadas
- Integração em organizações internacionais



Cooperação institucional



Número de processos

- **474** Processos abertos
- dos quais
- 400** Literacia financeira

- **64** Mediações iniciadas
- **55** Mediações concluídas
- **24** Instituições de crédito
- **72,7%** Taxa de sucesso da mediação



Mediações



Presença digital

- **544** Seguidores no LinkedIn
- **34** Publicações no LinkedIn
- **8** Temas de literacia financeira
- Tradução do sítio na internet

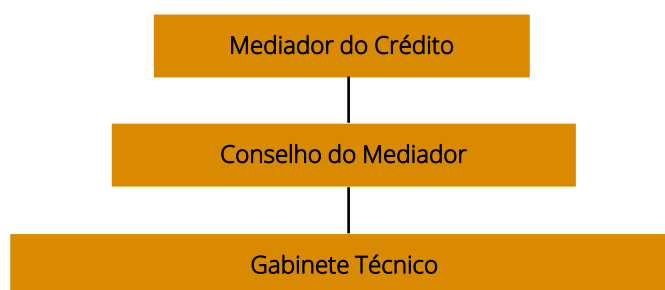
I Enquadramento

- 1 Nomeação de nova Mediadora do Crédito e alteração na composição do Conselho do Mediador
- 2 Missão e competências do Mediador do Crédito
- 3 Plano Estratégico 2024-2026
- 4 15.º aniversário

1 Nomeação de nova Mediadora do Crédito e alteração na composição do Conselho do Mediador

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. Ao Mediador do Crédito compete coordenar a atividade de mediação entre instituições de crédito e seus clientes, exercida com a finalidade de contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro e para o desenvolvimento da literacia financeira em matéria de crédito. Sendo um órgão do Estado com missão e competências próprias, o Mediador do Crédito goza de imparcialidade e independência no exercício das suas funções e funciona junto do Banco de Portugal, que lhe presta apoio técnico, financeiro e administrativo.

Em 2024, o Mediador do Crédito funcionou com dez colaboradores, incluindo uma estagiária, organizados em conformidade com a estrutura seguinte:



Ana Margarida Machado de Almeida, nomeada Mediadora do Crédito pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 73/2024², iniciou funções em 15 de junho de 2024, na sequência da aposentação de Maria Clara Domingues Machado em 24 de abril de 2024.

Maria Leonor Saldanha Pereira Carreira da Cunha Torres, nomeada membro do Conselho do Mediador pelo Despacho n.º 19730/2009, de 28 de agosto, desempenhou funções até ao final de 2024, tendo-se aposentado em 1 de janeiro de 2025.



João Miguel André Monteiro Coelho, nomeado membro do Conselho do Mediador pelo Despacho n.º 6717/2024³, iniciou funções em 18 de junho de 2024.

² Publicada no Diário da República n.º 114/2024, Série I de 14 de junho.

³ Publicado no Diário da República n.º 115/2024, Série II de 17 de junho.

2 Missão e competências do 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 que sejam parte em relações de crédito, bem como contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro.

Ao Mediador do Crédito compete:

- Contribuir para a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos legalmente protegidos de pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito;
- Difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, contribuindo para a literacia financeira nesta área;
- Colaborar com o Banco de Portugal no sentido de contribuir para o cumprimento das normas legais e contratuais em matéria de concessão de crédito;
- Coordenar a atividade de mediação entre instituições de crédito e clientes, com a finalidade de contribuir para melhorar o acesso ao crédito;
- Emitir pareceres ou dirigir recomendações sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade;
- Assinalar as deficiências de legislação que verificar, emitindo recomendações para a sua alteração ou revogação, ou sugestões para a elaboração de nova legislação;
- Acompanhar globalmente, a nível económico e jurídico, a atividade de crédito.

Neste âmbito, o Mediador do Crédito disponibiliza aos clientes de instituições de crédito os seguintes serviços:

- **Mediação de crédito:** a mediação pode ser solicitada por qualquer pessoa ou entidade que pretenda contratar ou renegociar um crédito e não tenha, nesse âmbito, conseguido alcançar previamente um acordo com a instituição de crédito. Com a mediação, pretende-se fomentar a comunicação entre as partes – cliente e instituição de crédito –, no sentido de chegarem a um acordo e, assim, ultrapassarem situações de impasse, ou de falta de entendimento, na relação de crédito.
- **Literacia financeira em matéria de crédito:** qualquer pessoa ou entidade poderá contactar o Mediador do Crédito caso pretenda algum esclarecimento ou informação em matéria de crédito. Este serviço insere-se nas atividades do Mediador do Crédito para a promoção da literacia financeira em matéria de crédito, com o objetivo de fomentar o conhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos e empresas neste domínio.

3 Plano Estratégico 2024-2026

O ano de 2024 representou um ponto de viragem para o Mediador do Crédito, com a elaboração e implementação do seu Plano Estratégico para 2024-2026 (doravante, também designado Plano). O Plano tem como objetivo consolidar a missão do Mediador do Crédito e expandir a sua capacidade de atuação junto de instituições de crédito e dos seus clientes.

Com uma visão focada na transparência, imparcialidade e eficiência, o Mediador do Crédito pretende consolidar a sua posição como um agente essencial na promoção de um equilíbrio no relacionamento entre as instituições de crédito e os seus clientes. A concretização das ações definidas no Plano permitirá reforçar a confiança dos consumidores e contribuir para um mercado de crédito mais acessível e informado.

A consulta pública do Plano permitiu a recolha de comentários de diversas entidades representativas do setor financeiro e da defesa dos consumidores, tendo dado origem a um Relatório da Consulta. Foram recebidos contributos da Associação Industrial Portuguesa – Câmara de Comércio e Indústria (AIP-CCI), da Associação Portuguesa de Leasing, Factoring e Renting (ALF), do Banco Primus, da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) e de Centros de Arbitragem de Consumo, que apresentaram sugestões e propostas de melhoria, integradas na versão final do Plano. Os contributos recebidos focaram-se, essencialmente, na necessidade de reforçar a cooperação institucional, expandir a presença digital do Mediador do Crédito e promover iniciativas que contribuam para a melhoria da literacia financeira dos consumidores.

Considerando os desafios e oportunidades que se colocam ao Mediador do Crédito, foram definidos quatro objetivos estratégicos para o período 2024-2026 e, para cada um desses objetivos, estabelecidas ações estratégicas com vista à respetiva consecução:

Objetivo estratégico 1: Aumentar a visibilidade da figura do Mediador do Crédito

Visa reforçar o reconhecimento do Mediador do Crédito como entidade de referência na mediação de conflitos entre clientes e instituições de crédito. Para tal, pretende-se rever o enquadramento legal, propondo alterações ao Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, para clarificar o âmbito da mediação e agilizar processos, bem como contribuir para a definição de enquadramentos regulatórios em matéria de crédito. Paralelamente, serão implementadas ações estratégicas para fortalecer as relações institucionais, estreitando laços com entidades públicas e dinamizando o diálogo com associações como a Associação Portuguesa de Bancos (APB), a Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC) e a ALF. A promoção de parcerias estratégicas com associações profissionais, industriais, comerciais e de consumidores permitirá ampliar a divulgação dos serviços do Mediador do Crédito, através da distribuição de materiais informativos e da realização de *workshops*. Será, ainda, dado um enfoque especial à modernização dos canais de comunicação, com a renovação do portal institucional do Mediador do Crédito, a melhoria do serviço de atendimento e o reforço da presença digital, nomeadamente no LinkedIn.

Objetivo estratégico 2: Estabelecer protocolos de cooperação institucional

A colaboração institucional com entidades parceiras do setor financeiro e da defesa do consumidor é essencial para uma atuação mais coordenada e eficaz. Neste sentido, para fortalecer o seu papel, o Mediador do Crédito pretende intensificar a cooperação com o Banco de Portugal, alinhando estratégias no âmbito da supervisão comportamental e prudencial, e aprofundar relações com os centros de arbitragem, criando mecanismos de referência cruzada para o reencaminhamento de casos fora dos respetivos âmbitos de competência. Paralelamente, será reforçada a interação com a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e a Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE), promovendo a troca regular de informações sobre reclamações, práticas de mercado e desafios no acesso ao crédito e permitindo uma identificação proativa de questões que afetam os clientes de instituições de crédito. Será ainda dada prioridade ao estabelecimento de contactos com organizações internacionais, através da integração em redes de *financial ombudsman*, facilitando a partilha de conhecimento e boas práticas.

Objetivo estratégico 3: Promover a literacia financeira em matéria de crédito

Garantir que os consumidores possuem informação clara sobre os seus direitos e deveres no contexto do crédito é um eixo fundamental do Plano. Para isso, o Mediador do Crédito pretende reforçar o seu papel na literacia financeira em matéria de crédito, associando-se ao Plano Nacional

de Formação Financeira e estabelecendo uma parceria com o Banco de Portugal na Estratégia de Literacia Financeira Digital, contribuindo para iniciativas como o programa “Economia para Tod@s” e a rubrica “#ficaadica”. Além disso, propõe-se colaborar com a APB na iniciativa “Saber de Contas”, com especial enfoque no sobre-endividamento e na renegociação de crédito, promovendo uma maior capacitação financeira da população.

Objetivo estratégico 4: Melhorar a gestão interna do Mediador do Crédito

O reforço da capacidade organizacional e da eficiência operacional é essencial para garantir um serviço mais célere e eficaz. Neste âmbito, para garantir uma gestão mais eficiente, o Mediador do Crédito irá procurar reforçar os recursos humanos e financeiros necessários ao cumprimento dos seus objetivos estratégicos, bem como rever e documentar procedimentos internos, otimizando sistemas de informação e a exploração analítica de dados. Paralelamente, pretende-se simplificar a comunicação com os requerentes, adotando uma linguagem mais acessível e criando modelos de resposta normalizados, promovendo assim um melhor atendimento.

4 15.º aniversário

Em 2024, celebrou-se o 15.º aniversário do Mediador do Crédito. A comemoração desta data constituiu uma oportunidade para refletir sobre o percurso percorrido e os desafios futuros da entidade, desde as primeiras etapas da sua criação até à consolidação da atuação. Teve lugar um evento comemorativo que contou com intervenções de várias personalidades que marcaram a história e o desenvolvimento da entidade.

A Mediadora do Crédito abriu a sessão, destacando o papel crucial da entidade na proteção dos direitos dos clientes de instituições de crédito. Olhando para o futuro, reafirmou o propósito de continuar a fazer evoluir a figura do Mediador do Crédito e a adaptar-se aos desafios do setor financeiro. A aposta na proximidade com os consumidores, na digitalização dos serviços e na educação financeira continuará a ser um pilar essencial para o sucesso da missão do Mediador do Crédito que segue, assim, para o futuro com um compromisso renovado, o de continuar a promover um sistema financeiro mais transparente, justo e acessível para todos.

O primeiro Mediador do Crédito, que desempenhou o cargo no período compreendido entre 2009 e 2012, relembrou os desafios iniciais aquando da criação da entidade e da importância crescente da mediação no contexto da evolução dos mercados de crédito. Os membros do Conselho do Mediador partilharam uma visão abrangente sobre a atividade atual da entidade, os principais desafios enfrentados e as estratégias para reforçar a sua atuação. O encerramento ficou a cargo do Vice-Governador do Banco de Portugal, que sublinhou a importância da mediação de crédito num sistema financeiro transparente e acessível.

O evento contou, também, com a presença de atuais e anteriores colaboradores do Mediador do Crédito, um anterior membro do Conselho do Mediador e elementos do Conselho de Administração do Banco de Portugal e das Direções de alguns dos seus departamentos, que, ao longo dos anos, colaboraram estreitamente com o Mediador do Crédito. Esta participação evidenciou o reconhecimento institucional e o impacto do trabalho desenvolvido nestes 15 anos.

Para assinalar este aniversário, o Mediador do Crédito editou, ainda, um pequeno livro comemorativo, contendo uma breve descrição da atividade e testemunhos da Mediadora do Crédito e dos seus antecessores, de membros do Conselho do Mediador e de colaboradores da entidade.

II Atividade em 2024

- 1 Alterações legislativas em matéria de crédito
- 2 Cooperação institucional
- 3 Mercados de crédito
- 4 Mediação de crédito e literacia financeira em matéria de crédito
- 5 Organizações internacionais
- 6 Sítio na internet e outras plataformas digitais
- 7 Apoio do Banco de Portugal
- 8 Aprovação e divulgação do Relatório de Atividade de 2023

1 Alterações legislativas em matéria de crédito

Em 2024, o Mediador do Crédito apresentou ao Ministério das Finanças propostas para alterações legislativas dos seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, que introduziu no ordenamento jurídico português a figura do Mediador do Crédito.

A proposta de revisão derivou da necessidade de adaptar o regime normativo do Mediador do Crédito ao mercado de crédito atual, englobando novos intervenientes no sistema financeiro e mais renegociação de crédito. As alterações propostas visam clarificar e ampliar o âmbito de atuação do Mediador do Crédito, alterar alguns parâmetros do processo de mediação, introduzir determinadas disposições relativas aos mandatos do Mediador do Crédito e dos membros do Conselho do Mediador e reforçar a missão do Mediador do Crédito na promoção da literacia financeira em matéria de crédito.

- Proposta de Lei que visa transpor a Diretiva (UE) 2021/2167, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2021, relativa aos gestores de créditos e aos adquirentes de créditos.

Os comentários à Proposta de Lei que visa transpor a Diretiva (UE) 2021/2167, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2021, relativa aos gestores de créditos e aos adquirentes de créditos, salientam alguns aspetos considerados críticos para o reforço do princípio da neutralidade da cessão de créditos e recomendam uma referência expressa ao Mediador do Crédito.

No ano de 2024, destacam-se, ainda, as alterações legislativas em matéria de crédito introduzidas em Portugal pelo Decreto-Lei n.º 44/2024, de 10 de julho, que estabelece as condições em que o Estado pode prestar garantia pessoal a instituições de crédito, com vista à viabilização de concessão de crédito à habitação própria e permanente a jovens até aos 35 anos. Através da Portaria n.º 236-A/2024/1, de 27 de setembro, o Governo procedeu à regulamentação das condições da concessão de garantia pessoal pelo Estado para assegurar a realização, por parte de instituições de crédito com sede em Portugal e sucursais em Portugal de instituições de crédito com sede no estrangeiro, de operações de crédito com vista à aquisição da primeira habitação própria e permanente. O Banco de Portugal regulamentou, através do Aviso n.º 6/2024, alterado pelo Aviso n.º 1/2025, a prestação de informação aos clientes bancários sobre o regime de garantia pessoal do Estado para a concessão de crédito à habitação própria e permanente a jovens até 35 anos.

De referir também que, em 2024, o Banco de Portugal divulgou, por meio de carta circular, o seu entendimento sobre diversos aspetos do quadro normativo que regula a prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito, bem como um conjunto de boas práticas que na matéria devem ser observadas pelas instituições de crédito, com vista a melhorar a proteção conferida aos clientes em dificuldades financeiras.

O Banco de Portugal publicou, ainda, a Instrução n.º 19/2024, revendo as tipologias de contratos de crédito usadas no cálculo dos limites máximos à taxa anual de encargos efetiva global (TAEG) a observar no crédito aos consumidores, bem como a sua forma de divulgação periódica.

2 Cooperação institucional

O Mediador do Crédito considera a cooperação institucional um fator essencial para dar cumprimento à sua missão de contribuir para melhorar o acesso ao crédito no sistema financeiro em Portugal. Nesse sentido, o Plano Estratégico 2024-2026 identifica diversas entidades e associações com as quais uma colaboração reforçada, através de um diálogo mais frequente ou mesmo da criação de protocolos de cooperação, poderá contribuir para a prossecução da missão do Mediador do Crédito.

Foram, assim, promovidas em 2024 as seguintes iniciativas:

Reuniões e eventos com entidades públicas, associações e instituições de crédito

- Entidades públicas, como o Gabinete do Ministro de Estado e das Finanças, a Direção-Geral do Tesouro e Finanças, a 5.ª Comissão de Orçamento, Finanças e Administração Pública da Assembleia da República, a DGC e alguns departamentos do Banco de Portugal, nomeadamente, o de Supervisão Comportamental, o de Comunicação e Museu e o de Emissão e Tesouraria;
- Instituições de crédito, como a Caixa Geral de Depósitos, S.A., o Banco Santander Totta, S.A., o Banco Comercial Português, S.A., o Banco BPI, S.A., o Novo Banco, S.A., a Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A., o Bankinter, S.A. e o Banco CTT, S.A.;
- Associações do setor, como a APB, a ASFAC e a ALF;
- Associações que defendem os direitos e os interesses ou representam clientes de instituições de crédito, como a DECO e a AIP-CCI;
- Universidades, como a Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, em concreto, o seu Centro de Arbitragem e Resolução de Conflitos (CARL), e a NOVA School of LAW –# Faculdade de Direito da Universidade NOVA de Lisboa.

Nas reuniões com instituições de crédito, foi dado especial enfoque ao estreitamento de relações e à melhoria dos procedimentos no âmbito dos processos de mediação, tendo em vista tornar a mediação de crédito mais ágil.

As interações com o CARL permitiram, por sua vez, ao Mediador do Crédito conhecer outras formas de mediação e refletir sobre a importância da mediação como meio de resolução alternativa de litígios. O Mediador do Crédito teve, ainda, oportunidade de efetuar uma apresentação da sua atividade em aula de “Introdução à Mediação” do Mestrado em Direito Forense e Arbitragem da NOVA School of Law, onde debateu com os estudantes o papel do Mediador do Crédito no setor financeiro.

Protocolos de Cooperação

Em resultado das reuniões acima mencionadas, e como delineado no Plano Estratégico 2024-2026, foram apresentadas propostas de protocolos de cooperação a diversas entidades, com o objetivo de reforçar a visibilidade ao Mediador do Crédito, facilitar o acesso aos seus serviços e promover a literacia financeira em matéria de crédito.

Em 2024, foi assinado o primeiro protocolo de cooperação, no caso, com o Departamento de Emissão e Tesouraria do Banco de Portugal. Este protocolo irá facilitar o acesso dos clientes de instituições de crédito aos serviços do Mediador do Crédito, ao permitir a prestação de informações sobre os serviços do Mediador e a recolha de pedidos de mediação, a partir da Sede,

da Filial, das delegações regionais dos Açores e da Madeira e da rede de agências do Banco de Portugal¹.

3 Mercados de crédito

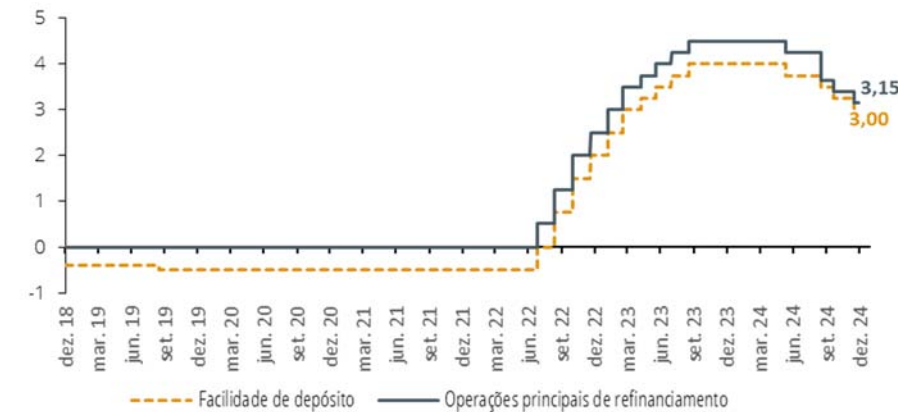
Em 2024, manteve-se o cenário de instabilidade geopolítica, com a continuação dos conflitos armados na Ucrânia e no Médio Oriente.

De acordo com os dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), o crescimento da economia portuguesa abrandou em 2024, tendo o Produto Interno Bruto (PIB) crescido, em volume, 1,9%. A inflação continuou o processo de desagravamento iniciado em 2023, com o INE a indicar uma taxa de variação média do Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC) português de 2,7% em 2024, que compara com 5,3% em 2023. A taxa de desemprego fixou-se em 6,4%, registando uma descida de 0,1 pontos percentuais em relação a 2023, e a remuneração bruta total mensal média por trabalhador aumentou 3,8% em termos reais em 2024.

Na área do euro, a inflação manteve, igualmente, uma trajetória de desagravamento², mas mais lenta do que em 2023, tendo levado o Banco Central Europeu (BCE) a alterar a orientação da política monetária no sentido de encetar uma descida gradual e cautelosa das respetivas taxas de juro diretoras (Gráfico II.3.1).

A primeira descida da taxa de juro das operações principais de refinanciamento e da taxa de juro da facilidade de depósito ocorreu em junho de 2024, para 4,25% e 3,75%, respetivamente. Até ao final do ano, tiveram lugar mais três alterações das referidas taxas diretoras, em setembro, outubro e dezembro, tendo as mesmas atingido 3,15% e 3,00%, respetivamente, no último mês do ano.

Gráfico II.3.1 • Evolução das taxas de juro diretoras do BCE | Em percentagem



Fonte: BCE | ECB Data Portal

Na sequência da descida das taxas diretoras do BCE, as taxas EURIBOR diminuirão, sendo estas o principal indexante utilizado em Portugal nos empréstimos a taxa variável, designadamente no crédito à habitação.

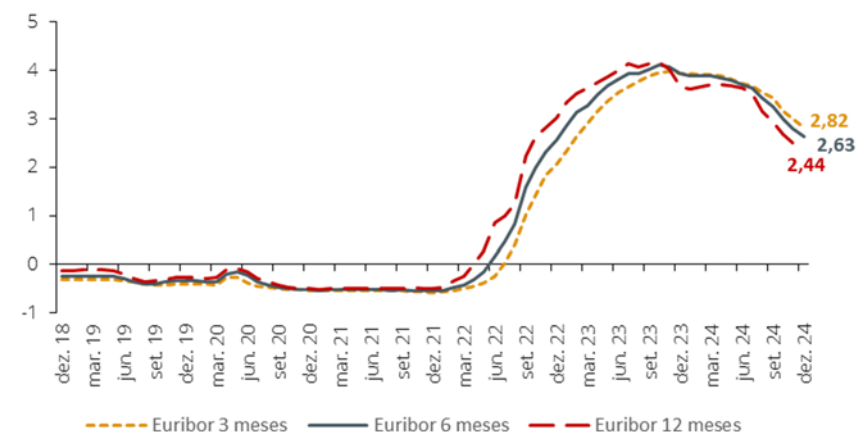
A descida das taxas EURIBOR refletiu-se, naturalmente, na evolução da respetiva taxa média mensal, que é utilizada no cálculo da taxa de juro nominal dos contratos de crédito indexados à

¹ Foram, entretanto, assinados já no primeiro trimestre de 2025 protocolos de cooperação com mais dois outros departamentos do Banco de Portugal, o de Comunicação e Museu e o de Supervisão Comportamental, com a Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa e com a ALF.

² Fonte: BCE - Decisões de política monetária.

EURIBOR, nomeadamente no crédito à habitação e hipotecário. Esta taxa média mensal situou-se, em dezembro de 2024, nos prazos de três, seis e doze meses, em 2,82%, 2,63% e 2,44%, respetivamente, o que compara, em dezembro de 2023, com 3,93%, 3,92% e 3,67%, respetivamente (Gráfico II.3.2).

Gráfico II.3.2 • Evolução das taxas médias mensais da Euribor | Em percentagem

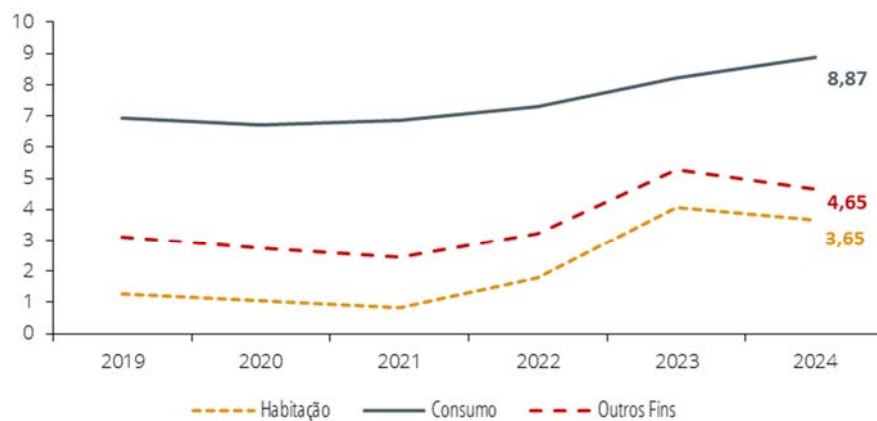


Fonte: BCE | ECB Data Portal

Taxas de juro dos empréstimos

As taxas de juro praticadas nas novas operações de empréstimos³ aos particulares⁴ reduziram-se em 2024, face a 2023, nos segmentos do crédito à habitação, de 4,06% para 3,65%, e do crédito para outros fins, de 5,28% para 4,65%, tendo subido no segmento do crédito ao consumo, de 8,21% para 8,87% (Gráfico II.3.3).

Gráfico II.3.3 • Evolução das taxas de juro médias anuais das novas operações de empréstimos aos particulares | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

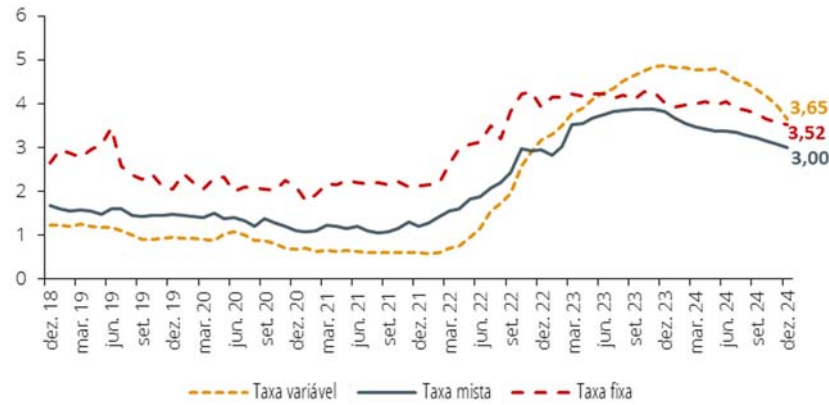
No crédito à habitação, as taxas de juro médias mensais praticadas nas novas operações decresceram ligeiramente ao longo do ano, tendo atingido, em dezembro de 2024, 3,65% nos

³ As novas operações de empréstimos incluem novos contratos e renegociações de contratos já existentes.

⁴ O setor dos particulares inclui as famílias, atuando na qualidade, quer de consumidores, quer de empresários em nome individual, e as instituições sem fins lucrativos ao serviço das famílias.

empréstimos a taxa variável, 3,52% nos empréstimos a taxa fixa e 3,00% nos empréstimos com taxa mista (Gráfico II.3.4).

Gráfico II.3.4 • Evolução das taxas de juro médias mensais de novas operações de empréstimos à habitação própria e permanente | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

No setor das empresas, as taxas de juro médias praticadas nas novas operações de empréstimos foram, em 2024, de 4,90% para créditos acima de 1 milhão de euros e de 5,27% para créditos até 1 milhão de euros, verificando-se uma ligeira descida face a 2023 em ambos os casos (Gráfico II.3.5).

Gráfico II.3.5 • Evolução das taxas de juro médias anuais das novas operações de empréstimos às empresas | Em percentagem

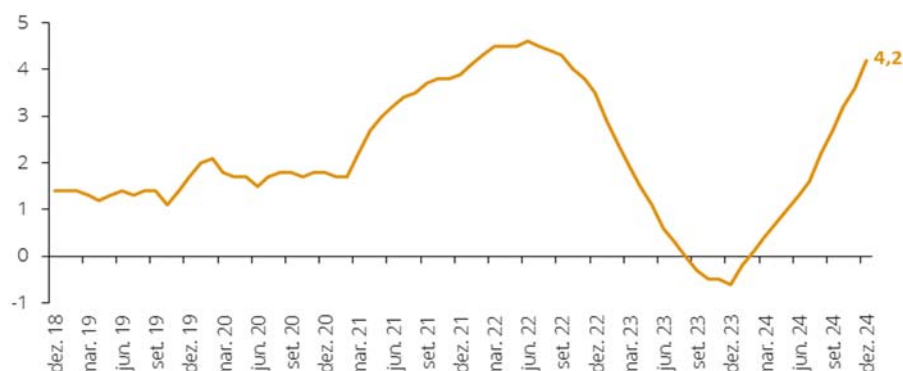


Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

Montantes dos empréstimos

Em 2024, o montante dos empréstimos concedidos pelos bancos aos particulares cresceu 4,2% face a 2023 (Gráfico II.3.6).

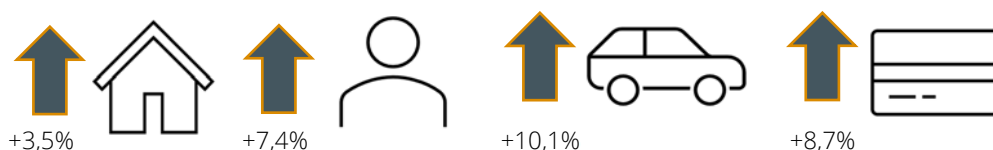
Gráfico II.3.6 • Evolução da taxa de variação anual dos empréstimos concedidos pelos bancos aos particulares | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio “Monetárias e Financeiras”

O crédito à habitação registou um aumento de 3,5% em 2024, ao contrário do que se verificou em 2023 em que se reduziu 1,2%. O crédito ao consumo cresceu 7,5% em 2024, tendo o crédito pessoal, crédito automóvel e cartões de crédito aumentado 7,4%, 10,1% e 8,7%, respetivamente, no mesmo período (Figura II.3.1).

Figura II.3.1 • Taxas de variação anual dos empréstimos concedidos pelos bancos aos particulares, por finalidade – 2024 | Em percentagem

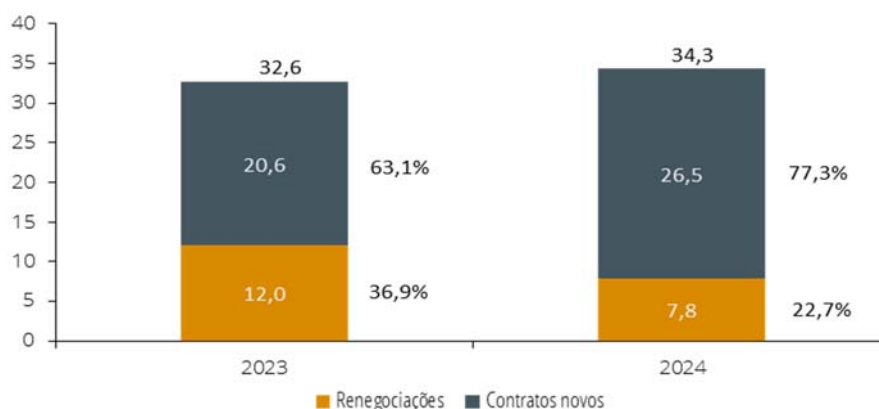


Fonte: Informação relativa aos empréstimos concedidos pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM), publicada pelo Banco de Portugal no BPstat, sob o domínio “Monetárias e Financeiras”

O montante das novas operações de empréstimos concedidos pelos bancos aos particulares em 2024 totalizou 34,3 mil milhões de euros, o que representa um aumento de 1,7 mil milhões de euros face a 2023.

Esse aumento é explicado pelos novos contratos, que, em 2024, aumentaram cerca de 6 mil milhões de euros em relação a 2023, ou seja, subiram de 63,1% para 77,3% no conjunto das novas operações de empréstimos aos particulares, enquanto o montante de renegociações se reduziu de 36,9% para 22,7% no mesmo período (Gráfico II.3.7).

Gráfico II.3.7 • Repartição dos montantes de novas operações de empréstimos concedidos pelos bancos aos particulares, por tipo de contrato – 2023 e 2024 | Em milhares de milhões de euros e em percentagem



Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

O aumento de novos contratos verificou-se em todos os tipos de crédito, tendo o maior volume sido registado no crédito à habitação que cresceu 4,5 mil milhões de euros. Para esta evolução contribuíram, em especial, os novos contratos de empréstimos à habitação concedidos a mutuários com idade até 35 anos, representando 47% dos novos contratos de empréstimos à habitação concedidos a partir de agosto de 2024. Este movimento estará relacionado com a entrada em vigor, naquela data, de legislação que isenta os jovens até aos 35 anos do pagamento de imposto municipal sobre as transmissões onerosas de imóveis e de imposto do selo na compra da primeira habitação.

Refira-se, ainda, que, em consequência da subida das taxas Euribor em 2023, os clientes bancários alteraram as suas preferências, optando por empréstimos a taxa fixa ou mista nos novos contratos de crédito à habitação efetuados em 2024, por oposição à preferência pelo regime de taxa variável que se verificou até ao ano precedente (Gráfico II.3.8).

Gráfico II.3.8 • Evolução dos novos empréstimos à habitação própria e permanente, por tipo de taxa | Em percentagem

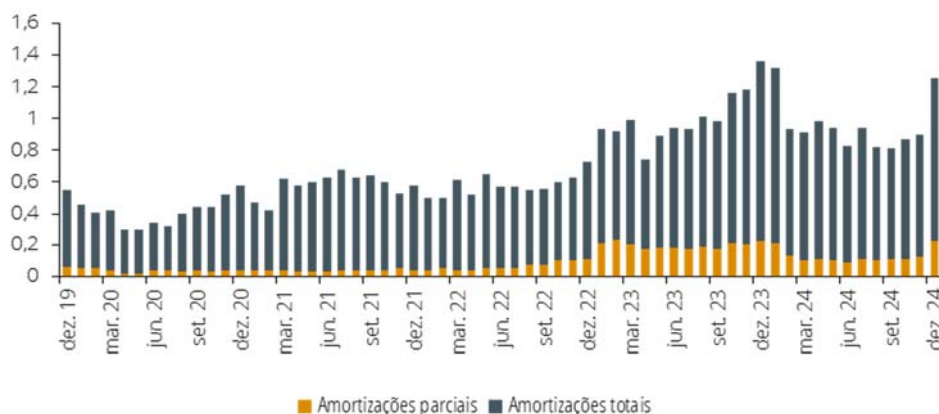


Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

Também o montante de amortizações antecipadas dos empréstimos à habitação própria e permanente, apesar de se ter reduzido face a 2023, continuou elevado em 2024 relativamente a

anos anteriores, fruto da isenção da comissão de liquidação antecipada em vigor durante o ano (Gráfico II.3.9). Aquele montante variou entre 0,8% do *stock* de empréstimos à habitação própria e permanente em setembro e 1,3% em janeiro.

Gráfico II.3.9 • Evolução dos montantes de amortizações antecipadas de empréstimos à habitação própria e permanente | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

O montante dos empréstimos concedidos pelos bancos às empresas cresceu em 2024 0,5% face a 2023 (Gráfico II.3.10). Os empréstimos a microempresas e grandes empresas cresceram, tendo registado taxas de variação anual em 2024 de 7,2% e 0,3%, respetivamente, enquanto os empréstimos a médias empresas e a pequenas empresas decresceram 5,2% e 1,5%, respetivamente.

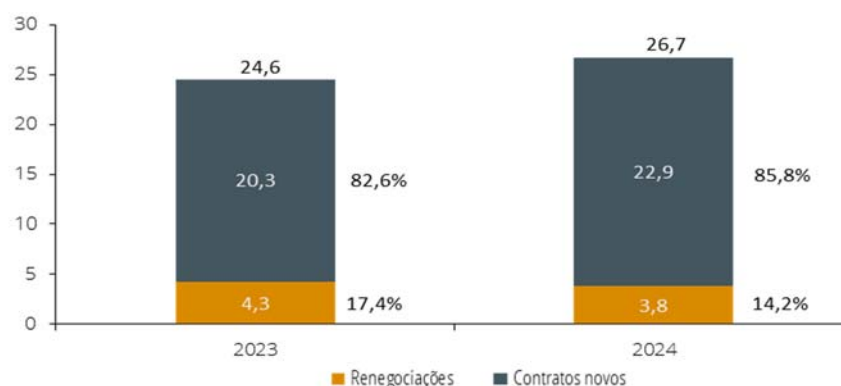
Gráfico II.3.10 • Evolução da taxa de variação anual dos empréstimos concedidos pelos bancos às empresas | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

O montante das novas operações de empréstimos concedidos pelos bancos às empresas totalizou 26,7 mil milhões de euros em 2024, um aumento de 2,1 mil milhões de euros face a 2023. À semelhança do que se observou no crédito aos particulares, também no caso das empresas foram os novos contratos a explicar o aumento das novas operações de empréstimos, tendo as renegociações diminuído em 2024 face a 2023. O montante dos novos contratos cresceu 2,6 mil milhões de euros em 2024 face a 2023, tendo levado a que o seu peso relativo tivesse aumentado de 82,6% para 85,8% das novas operações de empréstimos, ao passo que o montante de renegociações reduziu 0,5 mil milhões de euros em igual período (Gráfico II.3.11).

Gráfico II.3.11 • Repartição dos montantes de novas operações de empréstimos concedidos pelos bancos às empresas, por tipo de contrato – 2023 e 2024
| Em milhares de milhões de euros e em percentagem



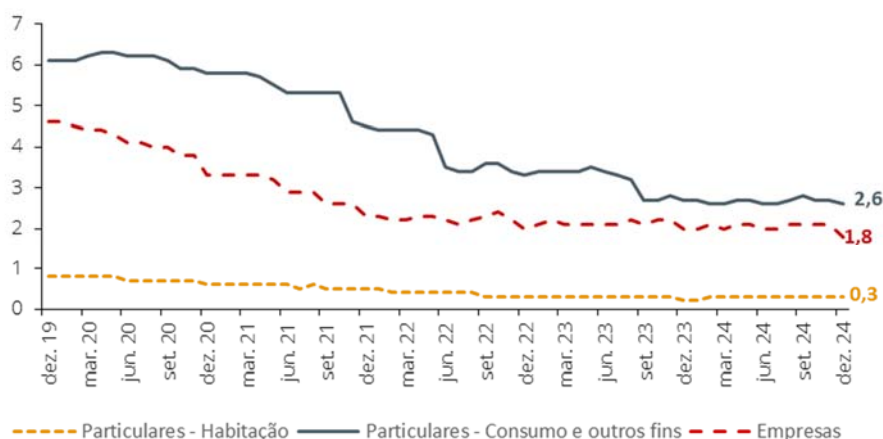
Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

Incumprimento de crédito

Os níveis de incumprimento de crédito em 2024 mantiveram-se estáveis ao longo do ano, verificando-se, no setor dos particulares, uma maior proporção de incumprimento no crédito ao consumo e outros fins do que no crédito à habitação.

No crédito à habitação, depois de uma pequena descida da proporção do rácio de crédito vencido⁵ no final de 2023, registou-se um ligeiro aumento para 0,3% no início de 2024, tendo-se mantido nesse nível até ao final do ano. Por sua vez, no crédito ao consumo e outros fins verificou-se uma ligeira redução dos níveis de incumprimento, tendo aquele rácio passado de 2,7%, no final de 2023, para 2,6% no final de 2024. No crédito às empresas, verificou-se uma diminuição do rácio de crédito vencido de 2,0% no final de 2023, para 1,8% no final de 2024 (Gráfico II.3.12).

Gráfico II.3.12 • Evolução do rácio de crédito vencido | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal | Portal de estatísticas BPstat, domínio "Monetárias e Financeiras"

⁵ O rácio de crédito vencido resulta do quociente entre o saldo do crédito a clientes com prestações de capital ou juros vencidos e o saldo do crédito total a clientes.

Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito

De acordo com os resultados para Portugal do Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito, realizado já em janeiro de 2025, os critérios para concessão de crédito às empresas e aos particulares para consumo ter-se-ão mantido praticamente inalterados no quarto trimestre de 2024 face ao trimestre anterior. São, todavia, referidos critérios ligeiramente mais restritivos no crédito a pequenas e médias empresas e ligeiramente menos restritivos no crédito aos particulares para habitação⁶.

Observou-se uma pequena diminuição na taxa de juro praticada nos empréstimos às empresas e aos particulares para habitação, sendo que nestes, foi ainda reportada uma ligeira diminuição do *spread* nos empréstimos de risco médio. A concorrência de outras instituições bancárias foi apresentada como o fator que terá contribuído para a redução das taxas praticadas.

Verificou-se, também, um ligeiro aumento da proporção de pedidos de empréstimo rejeitados aos particulares, tanto na finalidade habitação como na de consumo, mantendo-se a proporção de recusas no setor das empresas.

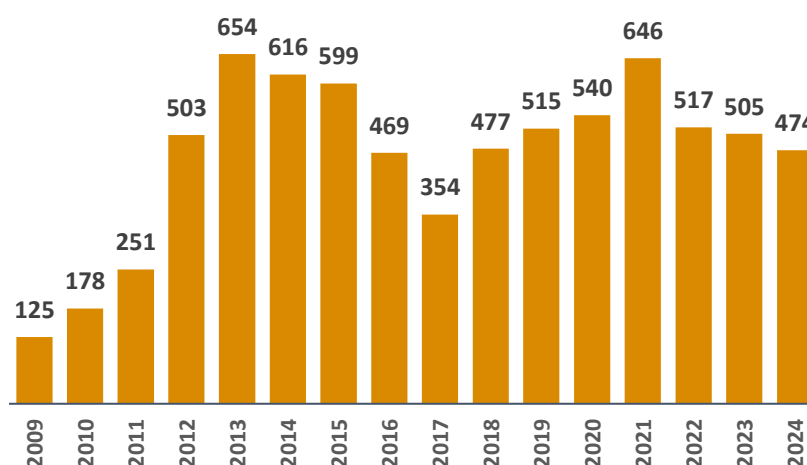
Do lado da procura de crédito não se verificaram praticamente alterações nas empresas, mas foi registado um aumento nos particulares, em especial com a finalidade de habitação. Os fatores apontados para este aumento foram o nível geral das taxas de juro e, em menor grau, o regime regulamentar e fiscal do mercado da habitação e a confiança dos consumidores.

4 Mediação de crédito e literacia financeira em matéria de crédito

Processos

Em 2024, o número de pedidos dirigidos ao Mediador do Crédito deu origem à abertura de 474 processos, o que compara com 505 processos no ano anterior (Gráfico II.4.1).

Gráfico II.4.1 • Evolução dos processos registados pelo Mediador do Crédito | Em número

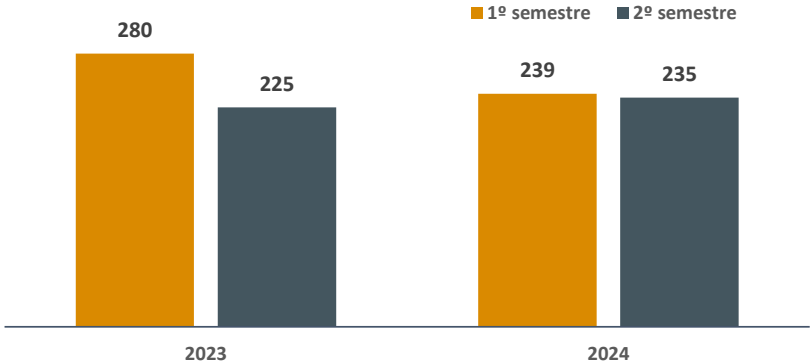


Fonte: Mediador do Crédito

⁶ Fonte: Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito | Resultados para Portugal | Banco de Portugal.

Na evolução por semestre, verifica-se que foram registados 239 processos no primeiro semestre de 2024 e 235 processos no segundo, tendo as variações homólogas face ao ano anterior sido de -14,6% e + 4,4%, respetivamente (Gráfico II.4.2).

Gráfico II.4.2 • Evolução dos processos registados pelo Mediador do Crédito, por semestre – 2023 e 2024 | Em número

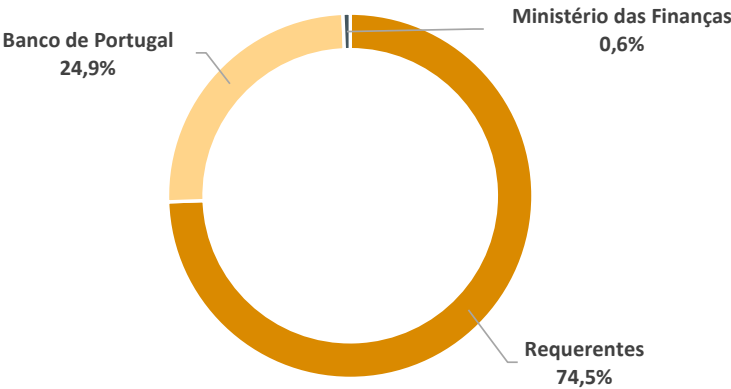


Fonte: Mediador do Crédito

Foram abertos 40 processos por mês em média, com um mínimo de 25 em dezembro e um máximo de 50 em outubro. Em 2023, tinham sido abertos 42 processos, em média mensal, com um mínimo de 26 em dezembro e um máximo de 56 em janeiro.

Tal como em anos anteriores, em 2024, a maioria dos processos teve origem em solicitações remetidas diretamente pelos requerentes⁷, que foram responsáveis por 74,5% dos pedidos recebidos pelo Mediador do Crédito. Seguiram-se os pedidos apresentados ao Banco de Portugal e posteriormente reencaminhados⁸ para a entidade, com 24,9%. Existiu, ainda, um número residual de processos reencaminhados pelo Ministério das Finanças (Gráfico II.4.3).

Gráfico II.4.3 • Repartição da proveniência dos processos registados pelo Mediador do Crédito – 2024 | Em percentagem



Fonte: Mediador do Crédito

⁷ Os requerentes são as pessoas ou entidades que se dirigem ao Mediador do Crédito, na sua qualidade de clientes de instituições de crédito.

⁸ Maioritariamente, pelos Departamentos de Comunicação e Museu e de Emissão e Tesouraria.

A maioria dos processos resultou de solicitações apresentadas por particulares com 93,5% do total, sendo as restantes 6,5% relativos a empresas. Em 2023, a distribuição dos processos por setor do requerente tinha sido de 96,2% e 3,8%, respetivamente.

Em 2024, verificou-se um aumento da correspondência recebida no Mediador do Crédito para 1348 cartas e outras comunicações entradas, o que representa uma variação de +10,1% face ao ano anterior. Observou-se, por outro lado, uma diminuição da correspondência emitida para 1836 cartas, refletindo uma variação de -5,4% face a 2023.

Importa, ainda, referir que, no contexto do acompanhamento dos processos, foram também 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.

As solicitações dirigidas ao Mediador do Crédito, em 2024, corresponderam maioritariamente a assuntos enquadráveis nas competências da entidade, visando nomeadamente a renegociação de créditos bancários ou a negociação de acordos de pagamento, a obtenção de crédito bancário, ou a prestação de informações ou esclarecimentos sobre crédito. Em concreto, foram abertos 444 processos respeitantes a assuntos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, o que representa 93,7% de processos abertos em 2024.

Em 2024, foram recebidos 30 pedidos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito, o que representa 6,3% do total e uma variação de +15,4% comparativamente ao ano anterior. Os pedidos não enquadráveis nas competências da entidade englobam, por um lado, matérias diversas (por exemplo, contas de depósito bancário ou produtos de investimento) e, por outro, pedidos em matéria de crédito cuja análise compete ao Banco de Portugal enquanto entidade de supervisão.

Os pedidos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito foram classificados em duas categorias principais⁹:

- **Mediação de crédito**, que incluem as situações em que se aceitou a mediação junto da instituição de crédito ou da entidade credora;
- **Literacia financeira em matéria de crédito**, que incluem, por um lado, pedidos de esclarecimentos ou informações em matéria de crédito e, por outro, pedidos de mediação com elementos insuficientes para ser dado seguimento ao assunto, ou pedidos com pretensão indeterminada.

Mediação de crédito

Nos processos abertos em 2024, registaram-se 44 relativos a mediação de crédito, o que representa um crescimento de 83,3% face a 2023.

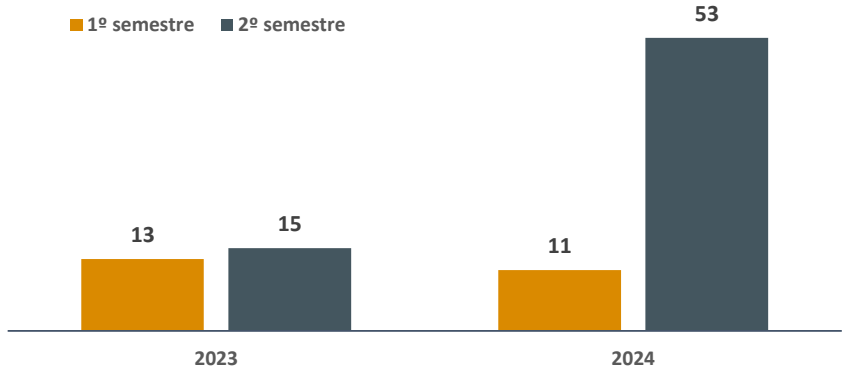
O número de mediações iniciadas em 2024¹⁰ também observou um crescimento significativo, para 64, mais do dobro das 28 começadas em 2023. No primeiro semestre de 2024, foram iniciadas 11 mediações, o que compara com 13 no período homólogo, representando uma variação

⁹ A análise da atividade do Mediador do Crédito tem subjacente uma tipologia de classificação dos processos distinta da utilizada em Relatórios de Atividade de anos anteriores. Assim, enquanto os processos de mediação de crédito englobam as anteriores classificações de *Mediação* e *Outras intervenções*, os processos de literacia financeira em matéria de crédito incluem as anteriores classificações de *Esclarecimentos*, *Arquivados* (da competência do Mediador do Crédito) e *Pendentes de classificação*.

¹⁰ Um processo pode originar mediações com mais do que uma instituição de crédito.

de -15,4%. Por sua vez, no segundo semestre de 2024, as mediações mais do que triplicaram, tendo sido começadas 53, o que compara com 15 no período homólogo de 2023 (Gráfico II.4.4).

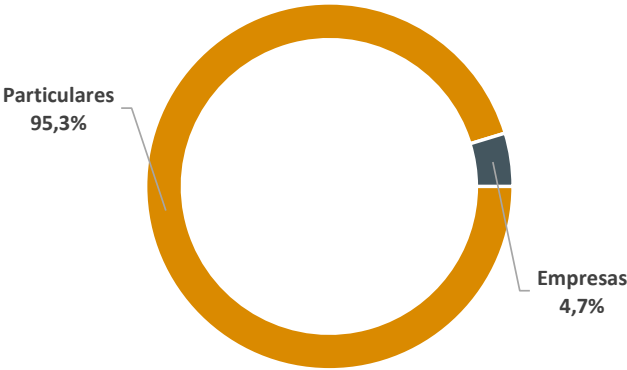
Gráfico II.4.4 • Mediações de crédito iniciadas – 2023 e 2024 | Em número



Fonte: Mediador do Crédito

As mediações iniciadas em 2024 corresponderam, maioritariamente, a situações relacionadas com empréstimos aos particulares, responsáveis por 95,3% do total, sendo menos expressiva a mediação no âmbito dos empréstimos às empresas, com 4,7%. Esta repartição é similar à verificada no ano precedente (Gráfico II.4.5).

Gráfico II.4.5 • Repartição das mediações de crédito iniciadas, por setor do requerente – 2024 | Em percentagem

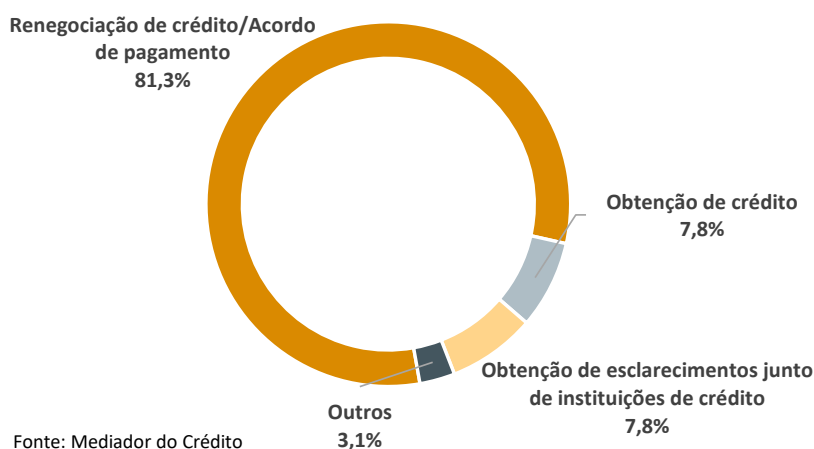


Fonte: Mediador do Crédito

As 52 mediações visando a renegociação de empréstimos bancários/acordo de pagamento representaram 81,3% das mediações de crédito iniciadas em 2024. A obtenção de crédito, a obtenção de esclarecimentos junto de instituições de crédito e outros assuntos¹¹ tiveram menor relevância, assumindo, respetivamente, 7,8%, 7,8% e 3,1% (Gráfico II.4.6).

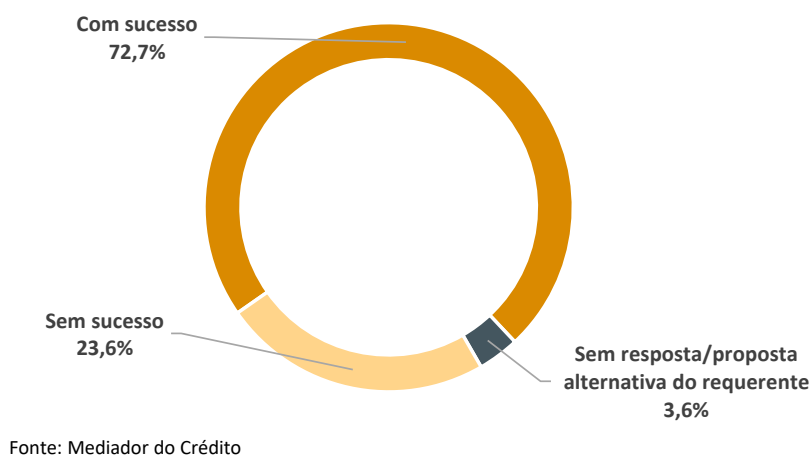
¹¹ Na categoria “Outros”, estão incluídos pedidos relacionados com o reembolso antecipado de crédito à habitação e com a alteração da finalidade do contrato de crédito à habitação.

Gráfico II.4.6 • Repartição das mediações de crédito iniciadas, por assunto da mediação – 2024 | Em percentagem



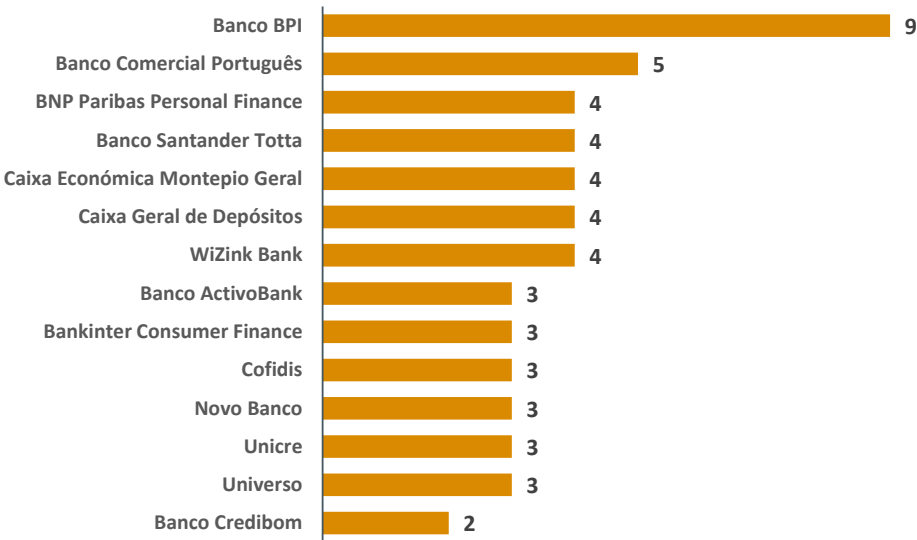
Em 2024, foram concluídas 55 mediações, englobando 45 mediações iniciadas nesse ano e 10 mediações que haviam sido começadas em 2023. Em 40 das 55 mediações concluídas em 2024, foi possível obter um acordo entre o requerente e a instituição de crédito, traduzindo-se numa taxa de sucesso de 72,7% na mediação de crédito, enquanto em 13 mediações não foi alcançado acordo. Em situações residuais, o requerente não respondeu ao Mediador do Crédito, após lhe ter sido enviada a resposta da instituição de crédito (Gráfico II.4.7).

Gráfico II.4.7 • Distribuição das mediações de crédito concluídas, por resultado da mediação – 2024 | Em percentagem



As mediações de crédito iniciadas em 2024 foram realizadas junto de 24 instituições de crédito, o que corresponde a uma média de quase três mediações por instituição, com um mínimo de uma e um máximo de nove. Indicam-se, de seguida, as 14 instituições, do total de 24, que tiveram mais do que uma mediação de crédito iniciada em 2024, destacando-se o Banco BPI com nove e o Banco Comercial Português com cinco (Gráfico II.4.8).

Gráfico II.4.8 • Repartição das mediações de crédito por instituições com mais do que uma mediação – 2024 | Em número

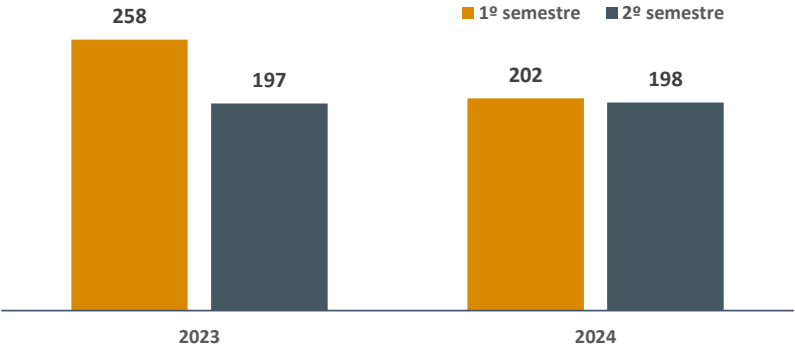


Fonte: Mediador do Crédito

Literacia financeira em matéria de crédito

Em 2024, foram abertos 400 processos de literacia financeira em matéria de crédito, o que representa uma redução de 12,1% face a 2023, devida, no essencial, à evolução verificada no primeiro semestre face ao período homólogo de 2023. Assim, no primeiro semestre de 2024, observaram-se 202 processos de literacia financeira, representando uma variação homóloga de -21,7% face ao ano anterior, ao passo que no segundo semestre de 2024 se registaram 198 processos, apenas mais um processo do que no período homólogo de 2023 (Gráfico II.4.9).

Gráfico II.4.9 • Processos de literacia financeira em matéria de crédito, por semestre – 2023 e 2024 | Em número

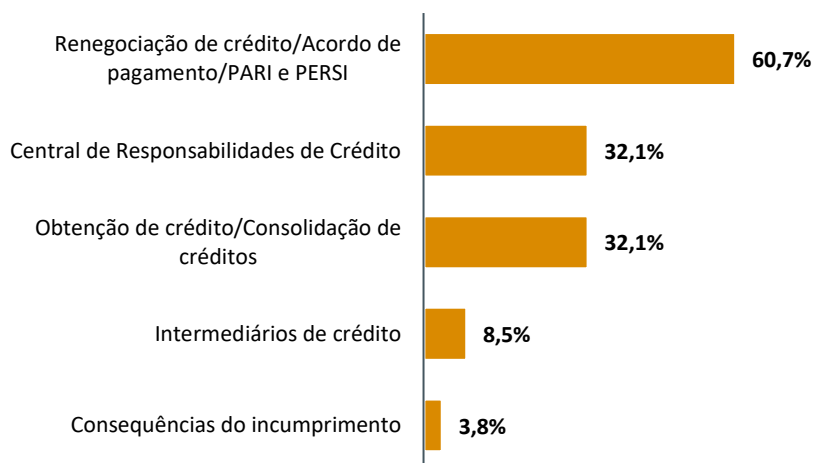


Fonte: Mediador do Crédito

Os assuntos que foram objeto de esclarecimentos são diversificados, embora com predominância de determinados temas. Assim, o tema de renegociação de crédito/acordo de pagamento/PARI e

PERSI¹² foi abordado em 60,7%¹³ dos processos nos quais se prestaram esclarecimentos. Em seguida, destacaram-se os temas da Central de Responsabilidades de Crédito e da obtenção de crédito/consolidação de créditos, cada um deles com um peso de 32,1% (Gráfico II.4.10).

Gráfico II.4.10 • Principais temas dos processos de literacia financeira em matéria de crédito – 2024 | Em percentagem



Fonte: Mediador do Crédito

Importa, ainda, referir que, quando o requerente não envia elementos suficientes para se compreender e analisar a sua pretensão, o Mediador do Crédito solicita informações adicionais, ficando o processo pendente da respetiva resposta¹⁴.

Caixa 1 • Antevisão da atividade no primeiro trimestre de 2025

Até meados de março de 2025¹⁵, foram abertos 159 processos, o que compara com 101 no mesmo período de 2024, ou seja, verificou-se um crescimento de 57,4%. Em termos mensais, o número de processos totalizou 58 em janeiro, 67 em fevereiro e 34 até meados de março, com variações homólogas de +38,1%, + 67,5% e +78,9%, respetivamente.

Por sua vez, iniciaram-se 25 mediações de crédito até meados de março de 2025, o que compara com duas mediações começadas no período homólogo de 2024. No mesmo período, foram concluídas 19 mediações – sete iniciadas em 2025 e 12 em anos precedentes –, tendo sido alcançado um acordo, ou a resolução do assunto, com a instituição de crédito em 13 casos, ou seja, obteve-se uma taxa de sucesso de 68,4% na mediação de crédito.

¹² PARI: Plano de Ação para o Risco de Incumprimento. PERSI: Procedimento Extrajudicial para a Regularização de Situações de Incumprimento. Estes procedimentos estão estabelecidos no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

¹³ É de notar que, num mesmo processo, podem ser prestados esclarecimentos sobre mais do que um tema.

¹⁴ Daqui decorre que, se o requerente não responder ou responder de modo incompleto ao solicitado, os processos acabam por ser encerrados, sem que transitem para a fase da mediação junto da instituição de crédito. Por vezes, os processos também são encerrados previamente à mediação, se o requerente informar que já obteve um acordo junto da instituição de crédito, ou ainda se desistir do processo junto do Mediador do Crédito.

¹⁵ Dados até 15 de março de 2025.

5 Organizações internacionais

Em 2024, o Mediador do Crédito fortaleceu a sua presença internacional, tendo-se tornado membro de duas organizações internacionais: a International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network) e a Financial Dispute Resolution Network do Espaço Económico Europeu (FIN-NET). Encontra-se em curso um pedido, também efetuado em 2024, de adesão ao International Ombudsman Institute.

Estas iniciativas, desenvolvidas para se atingirem os objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico para o período 2024-2026, permitiram ao Mediador do Crédito observar atividades análogas desenvolvidas por outras entidades *ombudsman*, aceder a conhecimento especializado e a oportunidades de cooperação internacional.

O Mediador do Crédito participou, assim, na reunião anual da INFO Network, que decorreu em Toronto¹⁶, onde estiveram presentes organizações congêneres de quase 40 países, o que constituiu uma oportunidade para a troca de experiências e o reforço da colaboração internacional na resolução de conflitos.

Na reunião de outono da FIN-NET, que reúne entidades dos países da União Europeia, Islândia, Liechtenstein e Noruega, especializadas na resolução extrajudicial de litígios financeiros, foram debatidos desafios emergentes na proteção dos consumidores e no acesso ao crédito, bem como estratégias para fortalecer a mediação financeira na Europa. A participação do Mediador do Crédito reforça o seu compromisso com a adoção de boas práticas e padrões internacionais e a melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes de instituições de crédito em Portugal.

O Mediador do Crédito respondeu, ainda, a dois questionários destas organizações internacionais. O questionário da INFO Network teve como objetivo preparar a conferência anual de 2025, abordando a forma como são tratados assuntos sistémicos e a utilização da inteligência artificial no âmbito da mediação financeira. Por sua vez, o questionário da FIN-NET visou a recolha de dados quantitativos sobre os processos do Mediador do Crédito, incluindo a sua duração e o nível de digitalização das queixas, com base nas iniciativas do Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni de Itália.

Contribuiu-se, por último, com um artigo para o Boletim Mensal de dezembro de 2024 da INFO Network, onde foi feita referência ao Plano Estratégico do Mediador do Crédito 2024-2026 e aos seus principais objetivos.

6 Sítio na internet e outras plataformas digitais

Sítio na internet

O sítio do Mediador do Crédito na internet, disponível em www.mediadordocredito.pt, continuou a ser uma das principais fontes de divulgação da 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.

¹⁶ A reunião foi organizada pelo Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI), entidade independente que medeia disputas entre consumidores e instituições financeiras no Canadá.

Em 2024, foi criada uma versão do sítio do Mediador do Crédito em língua inglesa, tendo ficado disponível uma parte significativa dos conteúdos anteriormente já disponibilizados em português.

Página no LinkedIn

O Mediador do Crédito criou, ainda, uma página no LinkedIn, em <https://pt.linkedin.com/company/mediador-do-credito>, com o intuito de divulgar a sua atividade. Foram aí realizadas publicações com periodicidade semanal sobre temas relacionados, nomeadamente, com:

- Competências do Mediador do Crédito e os serviços prestados aos clientes de instituições de crédito;
- Atividades de cooperação e parceria com entidades nacionais do setor financeiro ou que atuam na área da defesa dos direitos dos consumidores;
- Participação do Mediador do Crédito em organizações internacionais de entidades congéneres;
- Publicações temáticas, visando assuntos como garantia do Estado para a aquisição de habitação própria e permanente por jovens até aos 35 anos; isenção de impostos para jovens na compra de casa; isenção da comissão de amortização antecipada no crédito à habitação; imposto do selo sobre operações de crédito; Linha de Apoio ao Empreendedorismo e Criação do Próprio Emprego; o que é o microcrédito?

Em 2024, foram efetuadas 34 publicações e o número de seguidores desta página atingiu 544.

Portal gov.pt

Em 2024, continuou a ser disponibilizada informação sobre o Mediador do Crédito e sobre os serviços prestados por esta entidade, no portal de serviços públicos gov.pt, em <https://www.gov.pt/entidades/mediador-do-credito>.

7 Apoio do Banco de Portugal

O Mediador do Crédito foi, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, criado junto do Banco de Portugal, que é responsável por assegurar, a título permanente, o apoio técnico, administrativo e financeiro necessário ao exercício de funções do Mediador do Crédito e do Conselho do Mediador, cabendo-lhe, designadamente, suportar todos os encargos decorrentes desse exercício.

O Mediador do Crédito expressa os seus agradecimentos às várias estruturas do Banco de Portugal pelo apoio prestado ao longo de 2024.

8 Aprovação e divulgação do Relatório de Atividade de 2023

O Relatório de Atividade de 2023 foi concluído em março de 2024 e foi aprovado por Sua Excelência o Ministro de Estado e das Finanças, através do Despacho n.º 42/2024/MEF-XXIV, de 24 de maio de 2024.

A divulgação do Relatório de Atividade de 2023 foi efetuada através da sua publicação, em 5 de junho de 2024, no sítio do Mediador do Crédito na internet e, igualmente, no sítio do Banco de Portugal na internet, conforme previsto no n.º 3 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho.