

MARÇO DE 2023



**MEDIADOR  
DO CRÉDITO**

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2022

# MEDIADOR DO CRÉDITO

---

## RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2022

Aprovado por Sua Excelência o Secretário de Estado das Finanças,  
pelo Despacho n.º 155/2023-SEFin, de 14 de julho de 2023

## ERRATA

<i>Página</i>	<i>Parágrafo</i>	<i>Onde se lê</i>	<i>Deve ler-se</i>
3	Cabeçalho	RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2021	RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2022
4	Cabeçalho	RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2021	RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2022
14	§5	Decreto-Lei n.º 80-A, de 25 de novembro	Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro
18	§4	o que compara com 646 processos abertos em 2022	o que compara com 646 processos abertos em 2021

**TÍTULO**

Mediador do Crédito – Relatório de Atividade de 2022

**PROPRIEDADE**

Mediador do Crédito

**AUTOR**

Mediador do Crédito

**SÍTIO NA INTERNET**

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

março, 2023

## ÍNDICE GERAL

1	Nota Introdutória.....	6
2	O Mediador do Crédito .....	9
3	Enquadramento da Atividade do Mediador do Crédito .....	11
3.1	Evolução do crédito .....	11
3.2	Alterações legislativas em matéria de crédito .....	14
4	Atividade Desenvolvida.....	17
4.1	Pedidos de intervenção do Mediador do Crédito.....	17
4.1.1	Caracterização geral da atividade .....	17
4.1.1.1	Procedimentos .....	17
4.1.1.2	Processos abertos .....	18
4.1.1.3	Correspondência recebida e correspondência emitida .....	20
4.1.1.4	Classificação dos processos.....	21
4.1.2	Processos enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito .....	24
4.1.2.1	Processos de mediação .....	24
4.1.2.2	Esclarecimentos .....	29
4.1.2.3	Processos “arquivados” .....	31
4.1.3	Processos não enquadráveis nas competências do Mediador do Crédito .....	31
4.2	Literacia financeira em matéria de crédito.....	32
4.3	Outras atividades .....	32
4.3.1	Reuniões com outras entidades.....	32
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 .....	34
4.3.3.3	Portal ePortugal .....	34
4.3.3.4	Relatório de Atividade de 2021.....	34
5	Considerações Finais.....	36

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS ABERTOS.....	18
GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS.....	19
GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA .....	20
GRÁFICO 4 – NÚMERO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO .....	23
GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS.....	25
GRÁFICO 6 – NÚMERO DE PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA ...	26
GRÁFICO 7 – RESULTADO DAS MEDIAÇÕES CONCLUÍDAS NO ÂMBITO DE PROCESSOS ABERTOS EM 2022 .....	28

## ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2022 E DEZEMBRO DE 2021) .....	12
TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2022 E DEZEMBRO DE 2021).....	13
TABELA 3 – CLASSIFICAÇÃO NO FINAL DE 2020, 2021 E 2022 DOS PROCESSOS ABERTOS NO ANO.....	21
TABELA 4 – CLASSIFICAÇÃO NO FINAL DE 2020, 2021 E 2022 DOS PROCESSOS ABERTOS DESDE 2009 .....	22
TABELA 5 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2020-2022, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO .....	27
TABELA 6 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2020-2022, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO .....	29

## ÍNDICE DE CAIXAS

CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2023 .....	32
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – PÁGINA DE ENTRADA (PARCIAL) DO NOVO SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET.....	33
--	----



# 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 2022 foi marcado pelo eclodir da guerra na Ucrânia, a subida da inflação e a inversão das políticas monetárias adotadas pelas autoridades monetárias, com subidas significativas das respetivas taxas diretoras, com efeitos, nomeadamente, na evolução das taxas de juro dos mercados financeiros, que registaram um aumento significativo durante o ano.

Em particular, o Banco Central Europeu iniciou, em julho de 2022, o aumento da taxa de juro das operações principais de refinanciamento e da facilidade de depósito, num total de 250 pontos base, até ao final de 2022, para níveis de 2.5% e 2%, respetivamente.

Em consequência, as taxas EURIBOR, principal indexante utilizado em Portugal nos empréstimos a taxa variável (designadamente, no crédito à habitação), verificaram uma subida acentuada ao longo do ano de 2022, situando-se, no final do ano, em 2.783%, 3.311% e 3.745%, nos prazos de três, seis e doze meses, respetivamente (o que compara com -0.570%, -0.539% e -0.499% no início do ano).

Relativamente à atividade do Mediador do Crédito, em 2022, verificou-se uma diminuição do número de novos processos face ao ano anterior, tendo sido abertos 517 processos, o que compara com 646 processos abertos em 2021 (-20%).

Dos 517 processos abertos no ano, foram enquadrados nas competências do Mediador do Crédito 426 processos, assim repartidos: 26 processos de mediação, 378 processos de esclarecimentos e 22 processos classificados como “arquivados”

Adicionalmente, houve 25 processos que não se enquadravam nas competências de Mediador do Crédito e 66 processos que, no final do ano, se encontravam pendentes de classificação.

Considerando quer os processos abertos em 2022, quer os processos transitados de anos anteriores, o número de processos enquadrados nas competências do Mediador do Crédito verificou um aumento de 588 entre o final de 2021 e o final de 2022, que compara com 636 entre o final de 2020 e o final de 2021.



Dentre estes, o número de processos de mediação registou um acréscimo de 35, ao passo que o número de mediações aumentou 39. Por sua vez, o número de processos relativos à prestação de esclarecimentos registou um aumento de 445.

No que respeita à proveniência dos processos, os pedidos apresentados pelos requerentes diretamente ao Mediador do Crédito (362) continuaram a ser predominantes, representando 70% do total (+7 pontos percentuais do que em 2021). Destacam-se, ainda, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal, os quais deram origem a 149 processos (29% do total, o que compara com 33% em 2021). Assinala-se, por último, a abertura de 6 processos com origem em pedidos encaminhados pelo Ministério da Finanças (1% do total, o que compara com 4% no ano anterior).

Quanto aos assuntos tratados no âmbito dos processos de mediação, a “Renegociação de créditos” de particulares representou 46% do total dos processos abertos em 2022, enquanto os processos relativos à mediação de “Outros assuntos”, requerida por particulares, tiveram um peso de 54%, englobando pedidos enviados a instituições de crédito, para resolução e esclarecimento de questões diversas no âmbito da relação creditícia.

Ao nível dos resultados das mediações, a taxa de sucesso das mediações concluídas em 2022, no âmbito dos processos abertos nesse ano, foi de 92%. Considerando as mediações concluídas em 2022, respeitantes quer a processos abertos nesse ano, quer a processos transitados de anos anteriores, a taxa de sucesso foi de 81%. Por sua vez, para o período compreendido entre 2009 e 2022, apurou-se uma taxa de sucesso global de 65%, inalterada face à verificada até ao final do ano precedente. Ou seja, num número significativo de casos, foi possível alcançar o resultado visado pela mediação, i.e., o acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito.

Assinala-se que, em 2023, foram abertos 149 processos até ao dia 26 de março, o que compara com 107 processos no período homólogo do ano anterior (variação de +39%). Em termos mensais, foram abertos 56 processos em janeiro, 52 processos em fevereiro e 41 processos em março de 2023 (até dia 26), o que compara com 39, 35 e 33 processos nos períodos homólogos de 2022, respetivamente.

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

Lisboa, 31 de março de 2023

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 2022, o número de colaboradores do Mediador do Crédito manteve-se em seis, havendo, porém, a assinalar a saída de um elemento, que foi oportunamente substituído, mediante a integração de um estagiário que havia sido recrutado no ano precedente.

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 2022 foi marcado pelo eclodir da guerra na Ucrânia, a subida da inflação e a inversão das políticas monetárias adotadas pelas autoridades monetárias, com subidas significativas das respetivas taxas diretoras, com efeitos, nomeadamente, na evolução das taxas de juro dos mercados financeiros, que registaram um aumento significativo durante o ano.

Em particular, o Banco Central Europeu procedeu, em julho de 2022, ao primeiro aumento da taxa de juro das operações principais de refinanciamento e da facilidade de depósito, para 0.5% e 0%, respetivamente (variação de 50 pontos base). Durante o ano, tiveram lugar mais três alterações das referidas taxas diretoras, em setembro, novembro e dezembro, num total de dois pontos percentuais, para níveis de 2.5% e 2.0%, respetivamente, no final de 2022.

Em consequência, as taxas EURIBOR, principal indexante utilizado em Portugal nos empréstimos a taxa variável (designadamente, no crédito à habitação), verificaram uma subida acentuada ao longo do ano de 2022, situando-se, no final do ano, em 2.783%, 3.311% e 3.745%, nos prazos de três, seis e doze meses, respetivamente (o que compara com -0.570%, -0.539% e -0.499% no início do ano).

Neste contexto, em 2022, a economia portuguesa registou uma taxa de inflação de 8.1% e um crescimento de 6.7% do Produto Interno Bruto (PIB). A variação do PIB refletiu o efeito conjugado das variações de +4.5% na procura interna (consumo privado: +5.7%, consumo público: +2.4%, investimento: +2.7%) e de +16.7% nas exportações, contrabalançado pela variação de +11.0% nas importações<sup>1</sup>.

Ao nível do endividamento do setor não financeiro, continuou a assistir-se a um aumento do crédito concedido pelas outras instituições financeiras monetárias (OIFM)<sup>2</sup>, bem como à continuação do desagravamento dos níveis de incumprimento nas operações de crédito, num contexto de subida das taxas de juro dos empréstimos (como já referido) e do término das moratórias relativamente ao pagamento das prestações (carência de capital ou carência de capital e juros) de que haviam beneficiado uma parte dos créditos concedidos pelo setor financeiro, durante os anos de 2020 e 2021.

Como se pode verificar da análise da tabela 1, registou-se, entre o final de 2021 e o final de 2022, um aumento de 3.3% no total do crédito concedido aos particulares (+4.2 mil milhões de euros), em

---

<sup>1</sup> Fonte: *Boletim Económico* de março de 2023, Banco de Portugal.

<sup>2</sup> Os dados sobre o endividamento dos particulares e das empresas (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”.

resultado de um aumento quer no crédito à habitação (+3.4 mil milhões de euros; +3.5%), quer no crédito ao consumo e outros fins (+831 milhões de euros; +3.0%).

O total do crédito vencido, por sua vez, evidenciou uma diminuição de 27.2% (-472 milhões de euros), correspondendo, no final de 2022, a 1.0% do total do crédito concedido, o que compara com 1.4% no final de 2021. De referir que esta tendência se verificou nos dois segmentos, com variações de -181 milhões de euros (-37.9%), no crédito à habitação vencido, e de -291 milhões de euros (-23.1%), no crédito ao consumo e outros fins vencido.

A proporção de 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 2022, o crédito ao consumo e outros fins vencido atingia 970 milhões de euros, tendo passado a representar 3.3% do total do crédito concedido no segmento, contra 4.5% em 2021.

		(montantes em milhões de euros)					
		dez/22	%	dez/21	%	Variação	
		(n.º de devedores em milhares)					
<b>Crédito concedido</b>							
(1)	Habitação	100 283	78%	96 929	78%	3.5%	3 354
(2)	Consumo e outros fins*	28 967	22%	28 137	22%	3.0%	831
(3)	<b>Total</b>	<b>129 250</b>	<b>100%</b>	<b>125 066</b>	<b>100%</b>	<b>3.3%</b>	<b>4 184</b>
<b>Crédito vencido</b>							
(4)	Habitação	296	0.3% (4)/(1)	477	0.5% (4)/(1)	-37.9%	-181
(5)	Consumo e outros fins*	970	3.3% (5)/(2)	1 261	4.5% (5)/(2)	-23.1%	-291
(6)	<b>Total</b>	<b>1 266</b>	<b>1.0% (6)/(3)</b>	<b>1 738</b>	<b>1.4% (6)/(3)</b>	<b>-27.2%</b>	<b>-472</b>
<b>N.º de devedores</b>							
(7)	Habitação	2 068.6		2 087.3		-0.9%	-18.7
(8)	Consumo e outros fins*	3 388.3		3 336.3		1.6%	52
(9)	<b>Total</b>	<b>4 187.5</b>		<b>4 187.5</b>		<b>0.0%</b>	<b>0</b>
<b>% de devedores com crédito vencido</b>							
(10)	Habitação	1.6%		1.9%		-15.8%	-0.3 p.p.
(11)	Consumo e outros fins*	7.6%		8.1%		-6.2%	-0.5 p.p.
(12)	<b>Total</b>	<b>6.7%</b>		<b>7.1%</b>		<b>-5.6%</b>	<b>-0.4 p.p.</b>

TABELA 1 – ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES (DEZEMBRO DE 2022 E DEZEMBRO DE 2021)

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 78% do crédito a particulares, verificou-se uma redução de 37.9% no crédito vencido (fixando-se o seu montante em 296 milhões de euros). O peso do crédito vencido no total, neste segmento, diminuiu de 0.5% para 0.3%.

(montantes em milhões de euros)	dez/22	dez/21	Variação	
<b>Empréstimos de Instituições financeiras a Sociedades não financeiras</b>	<b>75 319</b>	<b>75 657</b>	<b>-0.4%</b>	<b>-338</b>

(valores em milhões de euros)	dez/22	%	dez/21	%	Variação	
<b>Crédito vencido das Sociedades não financeiras</b>	<b>1 541</b>	<b>2.0%</b>	<b>1 740</b>	<b>2.3%</b>	<b>-11.4%</b>	<b>-199</b>

TABELA 2 – ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (DEZEMBRO DE 2022 E DEZEMBRO DE 2021)

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

No que respeita às empresas, e como se observa na tabela 2, verificou-se, entre o final de 2021 e o final de 2022, 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 0.4% (-338 milhões de euros), situando-se, no final do ano, em 75.3 mil milhões de euros, o crédito vencido registou uma diminuição mais significativa, de 11.4%, fixando-se em 1.5 mil milhões de euros (-199 milhões de euros). Em consequência, o peso do crédito vencido no crédito total diminuiu de 2.3% para 2.0%.

Os resultados do inquérito trimestral aos bancos sobre o mercado de crédito relativo ao quarto trimestre de 2022, efetuado pelo Banco de Portugal<sup>3</sup>, revelavam que, comparativamente ao trimestre anterior, os critérios de concessão de créditos foram ligeiramente mais restritivos nos empréstimos concedidos a pequenas e médias empresas (PME), tanto de curto como de longo prazo, bem como no crédito à habitação, mas mantiveram-se sem alterações no crédito ao consumo e outros fins concedido a particulares.

Nos termos e condições do crédito, verificou-se, no caso das empresas, um ligeiro aumento do *spread* em empréstimos de maior risco e condições contratuais não pecuniárias ligeiramente mais restritivas, sendo ainda de referir, no caso das PME, condições ligeiramente mais restritivas nas garantias exigidas, montante e maturidade dos empréstimos. No crédito a particulares, assinala-se um ligeiro aumento do *spread* em empréstimos de maior risco, no segmento da habitação, e em empréstimos de risco médio e de maior risco, no segmento do consumo.

A perceção de riscos associados à situação e perspetivas económicas gerais contribuíram quer para a maior restritividade na concessão de crédito a empresas e de crédito à habitação a particulares, quer

<sup>3</sup> Fonte: *Inquérito aos bancos sobre o mercado de crédito – Resultados para Portugal* de janeiro de 2023, Banco de Portugal.

no agravamento dos termos e condições da concessão de crédito. Outros fatores assinalados nos resultados do inquérito foram a perceção de riscos associados à situação e perspetivas de empresas ou setores de atividade específicos, a perceção e tolerância de riscos no segmento da habitação e os custos de financiamento e as restrições de balanço no segmento do consumo.

A proporção de pedidos de empréstimo rejeitados verificou um ligeiro aumento nos empréstimos concedidos a PME.

Por sua vez, a procura de empréstimos por parte de empresas registou uma ligeira diminuição por parte de grandes empresas e de empréstimos a longo prazo. Os fatores principais que contribuíram para a redução da procura foram o nível das taxas de juro e a redução das necessidades de financiamento de investimento; em sentido contrário, o aumento das necessidades de financiamento de existências e de fundo de maneio, bem como o refinanciamento ou renegociação da dívida no caso das PME, contribuíram para aumentar a procura de empréstimos.

A procura de empréstimos por particulares registou uma diminuição, sobretudo para aquisição de habitação. Os principais fatores que afetaram a procura de empréstimos de particulares foram, no crédito à habitação, a confiança dos consumidores e o nível geral das taxas de juro, bem como, em menor grau, as perspetivas para o mercado da habitação e, no crédito ao consumo e outros fins, a confiança dos consumidores.

Ao nível das expectativas para o primeiro trimestre de 2023, os resultados do inquérito apontam para critérios de concessão de crédito mais restritivos para empresas (de modo mais significativo, para PME e transversal à maturidade dos empréstimos) e ligeiramente mais restritivos para particulares. Quanto à procura de crédito, espera-se, no caso das empresas, uma ligeira diminuição da procura de empréstimos por PME e em empréstimos de longo prazo, conjugada com um ligeiro aumento da procura em empréstimos de curto prazo e, nos particulares, uma diminuição da procura, particularmente acentuada no segmento da habitação.

## 3.2 ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS EM MATÉRIA DE CRÉDITO

No ano de 2022, merece especial destaque o Decreto-Lei n.º 80-A, de 25 de novembro, que estabelece um conjunto de medidas destinadas a mitigar o impacto do aumento das taxas de juro nos contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente, sujeitos a um regime de taxa de juro variável.

Essas medidas, em vigor até 31 de dezembro de 2023, incluem o reforço das regras que obrigam as instituições a acompanhar a execução dos contratos de crédito à habitação própria permanente de que são mutuantes, com montante em dívida igual ou inferior a 300 mil euros, bem como a suspensão da exigibilidade da comissão por reembolso antecipado, parcial ou total, nesses contratos de crédito, independentemente do valor em dívida.



No ano de 2022, há ainda a assinalar os seguintes diplomas legais:

- Decreto-Lei n.º 11/2022, de 12 de janeiro, que aprovou o regime jurídico dos empréstimos participativos.

Este tipo de empréstimos é inovador na ordem jurídica nacional e tem como objetivo promover a capitalização das empresas aumentando o seu nível de capitais próprios.

- Lei n.º 19/2022, de 21 de outubro, alterada pela Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro, que, entre outras medidas, estabelece um regime extraordinário de resgate de planos de poupança sem penalização, que vigora até 31 de dezembro de 2023.

Refira-se ainda que, no primeiro trimestre de 2023, foi publicado o 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, e que vigora até 31 de dezembro de 2023.



**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 imediatos à respetiva abertura, antes de ser 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 2022, o número de processos abertos pelo Mediador do Crédito foi de 517, o que compara com 646 processos abertos em 2021. Verificou-se, assim, uma diminuição de 20% no número de novos processos, de 2021 para 2022.

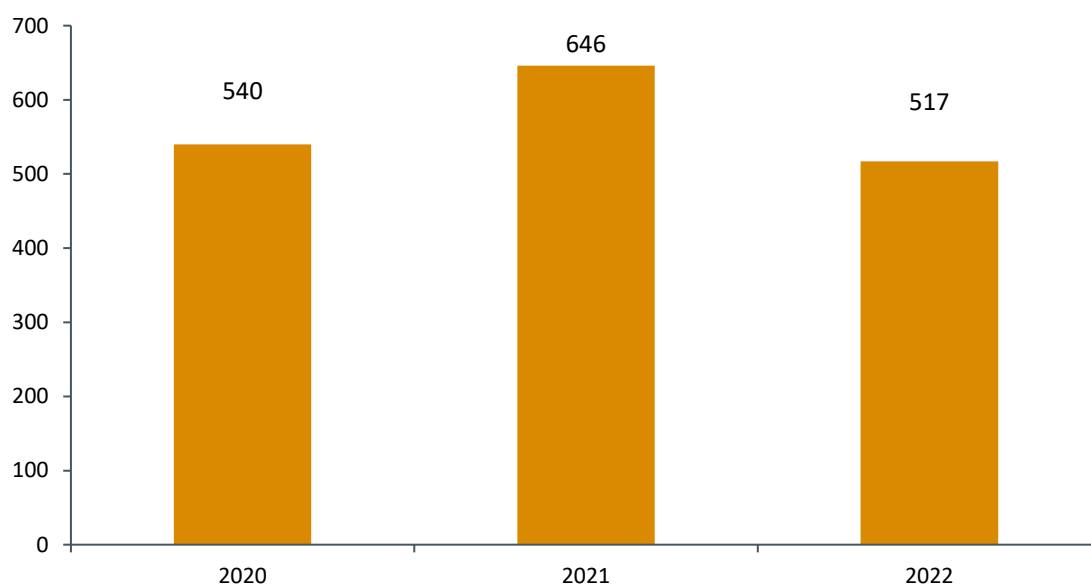


GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PROCESSOS ABERTOS

No gráfico 2, observa-se que, em 2022, 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 362 processos, ou seja, 70% do total de processos abertos no ano, o que compara com 63%, em 2021.

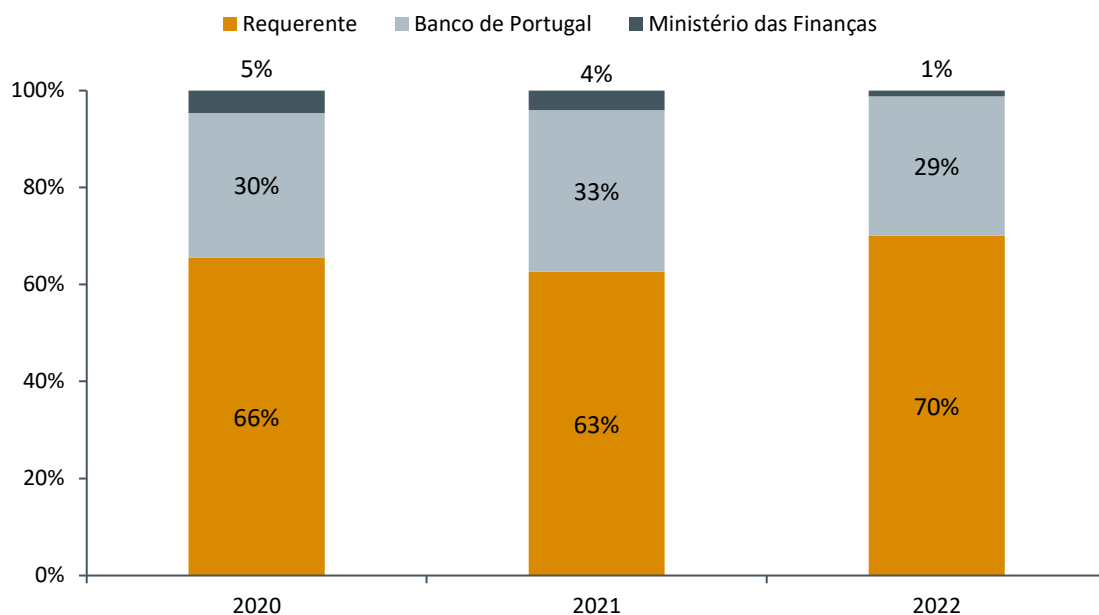


GRÁFICO 2 – PROVENIÊNCIA DOS PROCESSOS ABERTOS

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 149 novos processos, correspondentes a 29% do total. Comparativamente a 2021, verificou-se uma redução quer do número de processos recebidos por esta via (menos 66 processos), quer do seu peso no total de processos abertos no ano (de 33% para 29%).

À semelhança de anos anteriores, a maior parte 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, havendo ainda um número menos significativo de pedidos enviados ao Mediador do Crédito através de outras Unidades de Estrutura do Banco de Portugal<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Em 2022, apenas um processo, encaminhado por um dos Departamentos da referida instituição.

De registar, por último, 6 processos com origem em pedidos recebidos do Ministério da Finanças (1% do total), o que compara com 26 processos com a mesma origem, em 2021.

Quanto ao tipo de requerentes, os processos abertos na sequência de pedidos apresentados por particulares ou empresários em nome individual totalizaram 501, em 2022, o que representa um decréscimo de 20% face ao ano anterior. Por sua vez, o número de processos com origem em pedidos relativos a créditos de pessoas coletivas foi de 16 (-30% do que em 2021). O peso destes últimos no total dos processos do ano continuou a ser diminuto (1%, em 2022).

De referir, ainda, que 12% dos processos abertos em 2022 corresponderam a pedidos de requerentes que, anteriormente, já haviam recorrido aos serviços do Mediador do Crédito (o que compara com uma percentagem de 9%, em 2021).

#### 4.1.1.3 CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2022, verificou-se um decréscimo na correspondência recebida e emitida, face ao ano anterior, evolução que reflete, parcialmente, a redução no número de processos abertos no ano.

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.

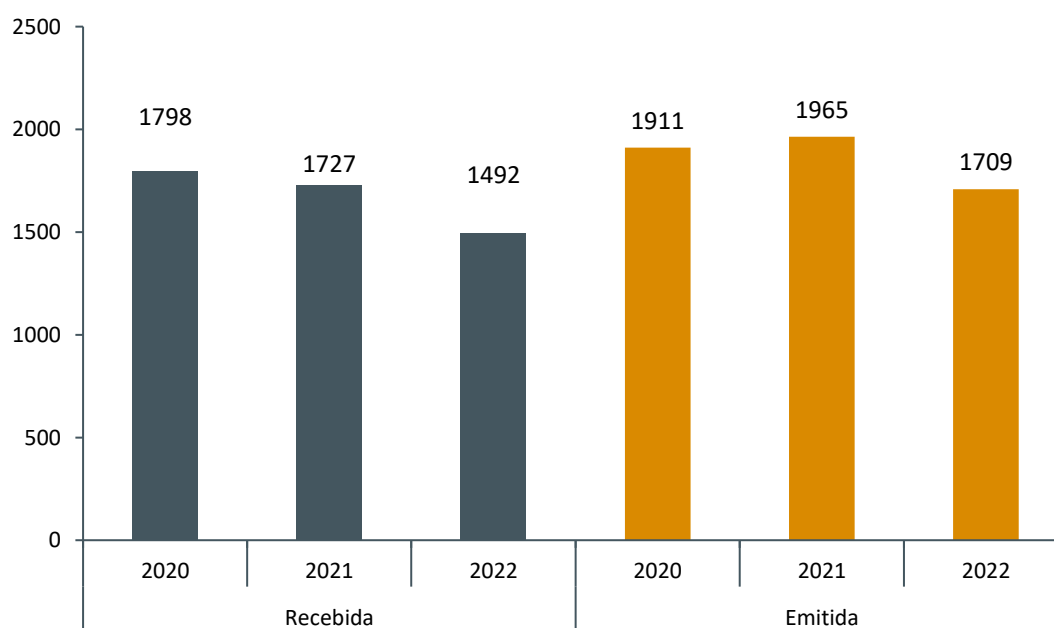


GRÁFICO 3 – EVOLUÇÃO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E DA CORRESPONDÊNCIA EMITIDA

Em 2022, o número de cartas e outras comunicações recebidas totalizou 1492, o que compara com 1727 no ano anterior (variação de -14%). Por sua vez, o número de cartas emitidas foi de 1709, quando, em 2021, havia sido de 1965 (variação de -13%).

Em termos acumulados, desde o início da atividade do Mediador do Crédito, em 2009, foram emitidas 33 834 cartas, para um total de 6444 processos, o que corresponde a uma média de 5.3 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 se 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	2020	2021	2022
Processos Pendentes em Análise	6	5	8
Processos Pendentes – elementos pedidos	161	145	58
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>350</b>	<b>469</b>	<b>426</b>
Processos de Mediação em curso	4	9	2
Processos de Mediação concluídos	19	20	24
Processos de Outras Intervenções	5	0	0
Processos de Esclarecimentos em curso	133	261	302
Processos de Esclarecimentos concluídos	145	146	76
Processos Arquivados	44	33	22
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>646</b>	<b>517</b>

TABELA 3 – CLASSIFICAÇÃO NO FINAL DE 2020, 2021 E 2022 DOS PROCESSOS ABERTOS NO ANO

No que se refere aos processos abertos em 2022, foram classificados com “Mediador do Crédito competente” 426 processos, assim repartidos: 26 processos de mediação, 378 processos de esclarecimentos e 22 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 66 processos, dos quais 8 estavam em fase de análise preliminar (“Processos Pendentes em Análise”), correspondendo a pedidos que haviam dado entrada na parte final do ano, e 58 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 com a instituição de crédito.

Na tabela 4 apresenta-se, por sua vez, a classificação, no final de 2020, 2021 e 2022, 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 5264, no final de 2021, para 5852, no final de 2022. No ano de 2022, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 588 processos<sup>7</sup>, o que compara com 636 processos, em 2021.

Classificação no final de cada ano	2020	2021	2022	variação 2021-22
Processos Pendentes em Análise	6	5	8	3
Processos Pendentes – elementos pedidos	192	176	75	-101
<b>Mediador do Crédito competente</b>	<b>4628</b>	<b>5264</b>	<b>5852</b>	<b>588</b>
Processos de Mediação em curso	17	23	14	-9
<i>Mediações em curso</i>	19	24	15	-9
Processos de Mediação concluídos	1641	1675	1719	44
<i>Mediações concluídas</i>	1996	2033	2081	48
Processos de Outras Intervenções	38	40	42	2
<i>Outras Intervenções</i>	51	54	56	2
Processos de Esclarecimentos	1660	2159	2604	445
Processos de Esclarecimentos em curso	138	281	307	26
Processos de Esclarecimentos concluídos	1522	1878	2297	419
Processos Arquivados	1272	1367	1473	106
<b>Mediador do Crédito não competente</b>	<b>455</b>	<b>482</b>	<b>509</b>	<b>27</b>
<b>Total</b>	<b>5281</b>	<b>5927</b>	<b>6444</b>	<b>517</b>

TABELA 4 – CLASSIFICAÇÃO NO FINAL DE 2020, 2021 E 2022 DOS PROCESSOS ABERTOS DESDE 2009

O número de processos de mediação abertos desde o início da atividade do Mediador do Crédito, até ao final de 2022, ascendia a 1733 e o número de mediações a 2096. Comparativamente ao final de 2021, verificou-se um aumento de 35, nos processos de mediação, e de 39, nas mediações.

<sup>7</sup> Estes 588 processos englobam quer processos abertos em 2022, quer processos ainda pendentes de classificação no final de 2021.



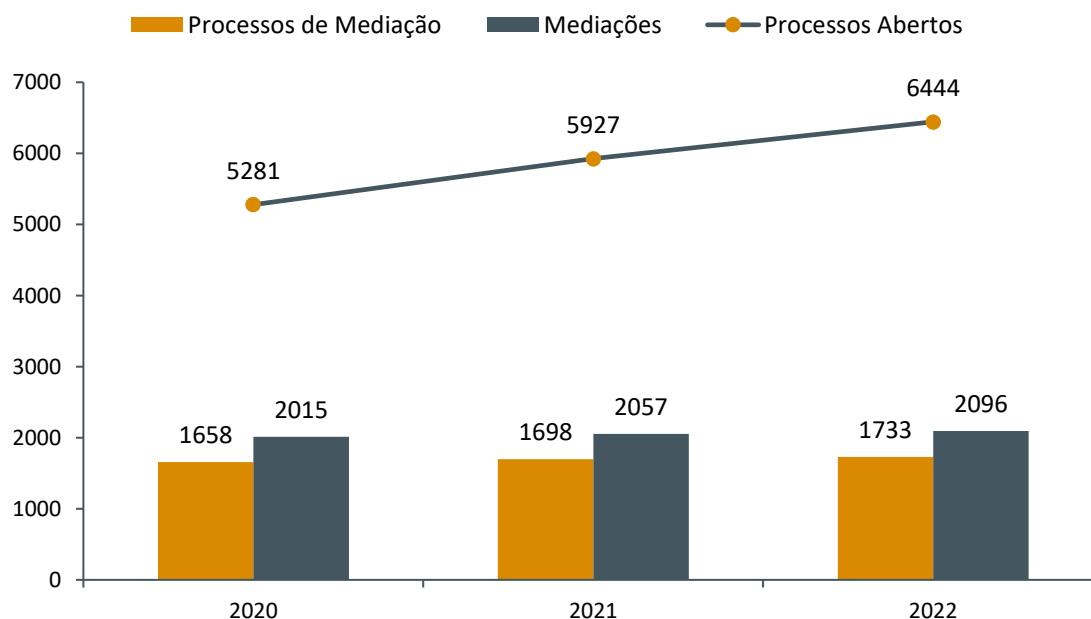


GRÁFICO 4 – NÚMERO DOS PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES – SITUAÇÃO NO FINAL DE CADA ANO

Tendo em consideração quer os processos abertos em 2022, quer a atividade desenvolvida no âmbito dos processos que transitaram de 2021, verifica-se que, em 2022, foram concluídos 44 processos de mediação. Por sua vez, o número de mediações concluídas foi de 48.

Os processos respeitantes à prestação de esclarecimentos continuaram a assumir um papel relevante na atividade de 2022, com o número de processos com esta classificação a registar um aumento de 445, comparativamente ao final de 2021. 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” 106 e 27 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 crédito 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 2022, foram classificados como “Mediador do Crédito competente” 426 processos abertos nesse ano, dos quais 26 como processos de mediação (6%) e 378 como processos de esclarecimentos (89%). Foram, ainda, classificados como “arquivados” 22 processos (5%).

Considerando a totalidade dos processos abertos desde 2009 (6444), 5852 processos foram classificados como “Mediador do Crédito competente”, até 31-12-2022, assim desagregados: 1733 processos de mediação (30% do total), 42 processos de outras intervenções (1%), 2604 processos de esclarecimentos (44%) e 1473 processos arquivados (25%).

##### 4.1.2.1 PROCESSOS DE MEDIAÇÃO

Dos processos abertos em 2022, foram classificados como de mediação 26 processos, dos quais se encontravam em curso, no final do ano, 2 processos, ao passo que 24 tinham sido concluídos.

Por sua vez, entre o final de 2021 e o final de 2022, o número de processos de mediação e o número de mediações registaram aumentos de 35 e 39, respetivamente, atingindo o total, desde o início da atividade, de 1733 e 2096, respetivamente. No final de 2022, encontravam-se em curso 14 processos de mediação e tinham sido concluídos 1719 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:

- Alteração do prazo dos empréstimos;
- Introdução de períodos de carência, ou de valor residual, em empréstimos;
- Alteração da data de pagamento das prestações;
- Renegociação de “spreads” em operações de crédito;
- Renegociação de créditos à habitação/dação em cumprimento de imóvel e regularização da dívida remanescente (após dação);
- Retoma do contrato de crédito, nomeadamente de crédito à habitação;

- Renegociação de dívidas associadas a cartões de crédito e de créditos pessoais;
- Desvinculação de mutuários (em particular, em caso de divórcio) e/ou de fiadores;
- Acordos de pagamento de dívidas por parte de mutuários e/ou de fiadores;
- Acordos de pagamento de créditos com garantia mútua concedidos a estudantes do ensino superior;
- Transferência de crédito habitação para outra instituição de crédito;
- Esclarecimentos sobre montantes em dívida e sua evolução;
- Esclarecimento de situações relativas ao acesso aos regimes de moratórias de crédito (moratória pública e moratórias privadas);
- Esclarecimento de situações relativas a registos constantes da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Acesso ao crédito, ou migração de crédito, no âmbito do regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência.

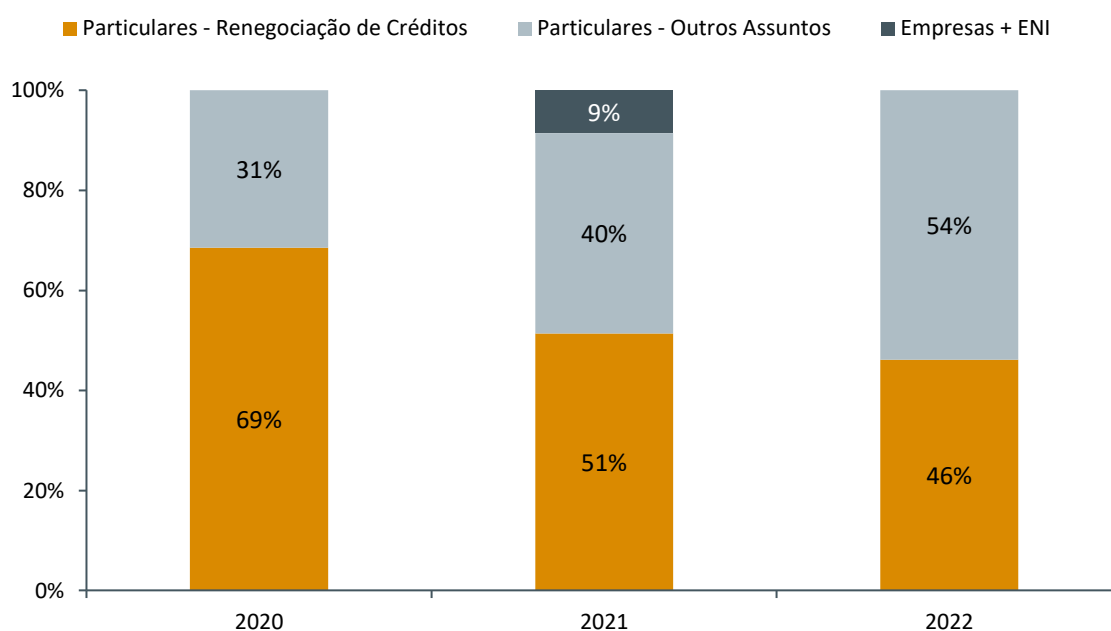


GRÁFICO 5 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO – ASSUNTOS

Em 2022, os processos de mediação abertos respeitaram exclusivamente a assuntos relacionados com créditos concedidos a particulares, não tendo havido processos de mediação relativos a créditos de empresas ou empresários em nome individual (ENI).

Nos processos de mediação relativos a créditos concedidos a particulares, o assunto “Renegociação de Créditos” teve um peso de 46% no total, enquanto os “Outros Assuntos” tiveram um peso de 54%. Nos processos abertos em 2021, a repartição havia sido de 51% e 40%, respetivamente, correspondendo o remanescente a processos de mediação respeitantes a créditos de empresas ou ENI (9%).

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

De referir, por último, que, em 2022, não houve qualquer processo de mediação no âmbito da obtenção de crédito por particulares (situação idêntica à observada nos processos abertos em 2020 e 2021).

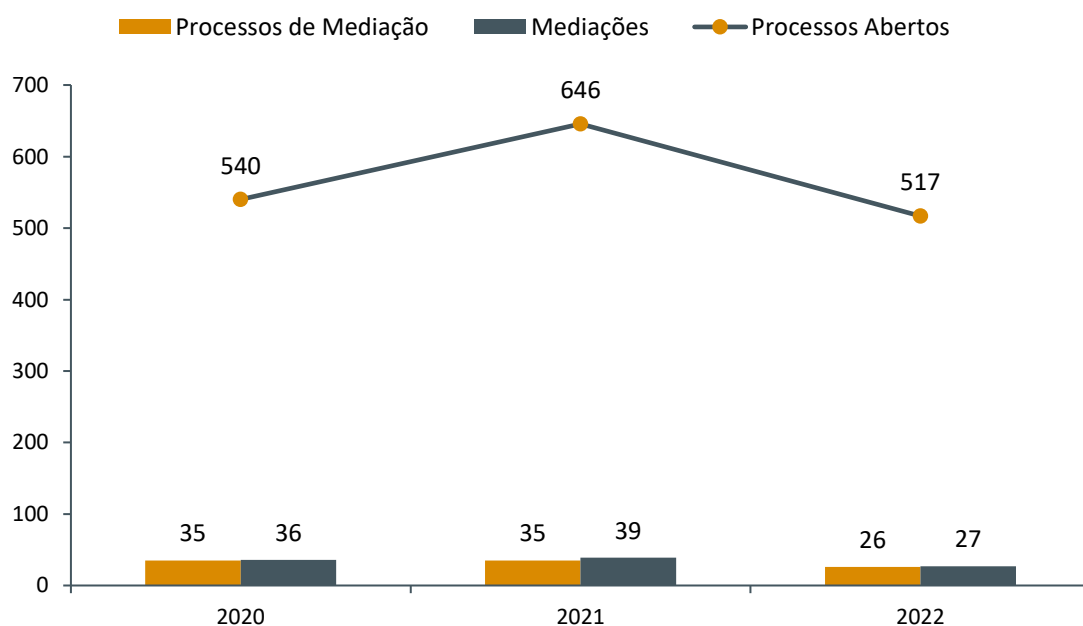


GRÁFICO 6 – NÚMERO DE PROCESSOS ABERTOS, PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÕES, POR ANO DE ABERTURA

No gráfico 6, apresenta-se a situação, à data de 31-12-2022, dos processos abertos, dos processos de mediação e das mediações, por ano de abertura. Os 26 processos de mediação abertos em 2022 deram origem a 27 mediações.

Refira-se, adicionalmente, que, em 2022, foram iniciadas 12 mediações, no âmbito de processos transitados de anos anteriores. Comparativamente, em 2021, haviam sido iniciadas 30 mediações, no

âmbito de processos abertos nesse ano, e 10 mediações adicionais, relativas a processos abertos em anos anteriores.

### **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		
	2020	2021	2022
Caixa Geral de Depósitos	3	4	7
WiZink Bank - Sucursal	8	4	3
Banco BPI	1	6	2
BNP Paribas Personal Finance - Sucursal <sup>8</sup>	7	4	1
Novo Banco	5	4	0
Outras instituições de crédito	12	17	14
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>27</b>

TABELA 5 – MEDIAÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2020-2022, 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 cinco 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, na página seguinte, apresenta-se o resultado das mediações realizadas nos processos abertos em 2022, verificando-se que a taxa de sucesso foi de 92% (correspondendo a 23 mediações concluídas com sucesso, num total de 25 mediações aceites e concluídas até ao final do ano).

---

<sup>8</sup> Os dados relativos ao BNP Paribas Personal Finance – Sucursal incluem mediações realizadas com o Banco BNP Paribas Personal Finance, S. A. (cujo registo foi cancelado pelo Banco de Portugal, com efeitos a partir de 27-04-2020, data de referência do registo inicial do BNP Paribas Personal Finance, S. A. – Sucursal em Portugal).

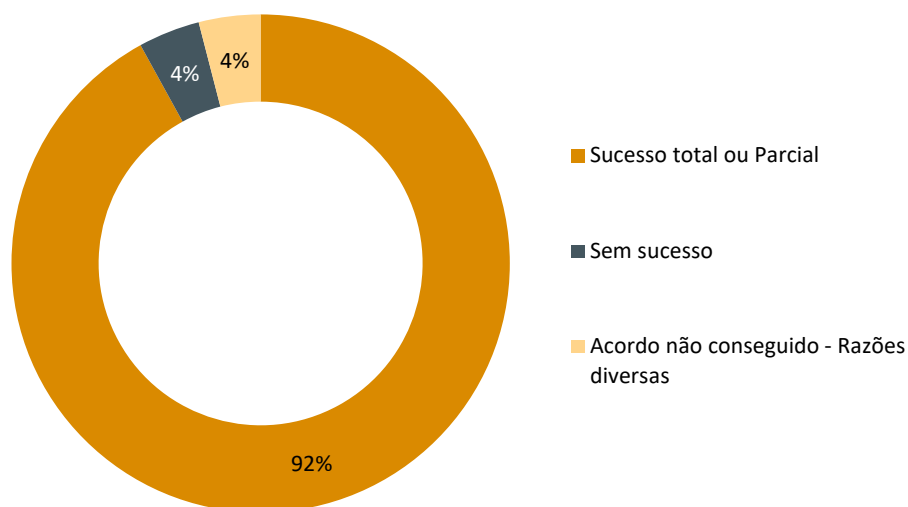


GRÁFICO 7 – RESULTADO DAS MEDIAÇÕES CONCLUÍDAS NO ÂMBITO DE PROCESSOS ABERTOS EM 2022

No ano de 2022, foram ainda concluídas 23 mediações realizadas no âmbito de processos transitados de anos anteriores. Considerando as mediações concluídas em 2022, respeitantes quer a processos abertos nesse ano, quer a processos transitados de anos anteriores, a taxa de sucesso foi de 81%.

Por sua vez, considerando todas as mediações concluídas desde início da atividade do Mediador do Crédito (2081 mediações concluídas até ao final de 2022, num total de 2096 mediações aceites), a taxa global de sucesso foi de 65%, mantendo-se inalterado face ao registado até ao final de 2021.

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 2022, mas representa 11% do total das 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 4% das mediações concluídas em 2022, de processos abertos nesse ano. Considerando todas as mediações concluídas em 2022, o peso desta categoria foi de 8% e, no conjunto de mediações concluídas desde 2009, o peso foi de 14%.

As restantes situações em que se concluiu pela impossibilidade de obtenção de um acordo entre as partes, classificadas como “Sem sucesso”, representaram 4% do total de mediações concluídas em 2022, de processos abertos nesse ano, 10% do total de mediações concluídas em 2022, independentemente do ano de abertura do processo, e 9% das mediações concluídas desde 2009.

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

Na tabela 6, apresentada na página seguinte, discriminam-se as outras intervenções no âmbito de processos abertos nos últimos três anos, desagregadas por ano de abertura dos processos. Faz-se notar que, nos processos abertos em 2022, não houve qualquer intervenção desta natureza e que, na tabela 6, se individualizou apenas a entidade mais representativa no conjunto das intervenções efetuadas no âmbito dos processos abertos nos dois anos precedentes.

Entidade credora	N.º de Outras Intervenções		
	2020	2021	2022
Hefesto - STC	5	2	0
Outras entidades	2	1	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

TABELA 6 – OUTRAS INTERVENÇÕES DE PROCESSOS ABERTOS NO PERÍODO 2020-2022, POR ENTIDADE CREDORA E ANO DE ABERTURA DO PROCESSO

Como atrás referido, os processos referentes a outras intervenções respeitam a situações 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.

#### 4.1.2.2 ESCLARECIMENTOS

Nos processos abertos em 2022, houve 378 processos de esclarecimentos, dos quais 302 estavam em curso no final do ano e os restantes 76 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).

De entre os assuntos sobre os quais foram prestados esclarecimentos, destacam-se os seguintes:

- Regimes de moratórias de crédito (moratória pública e moratórias privadas);
- Funcionamento da Central de Responsabilidades de Crédito;
- Acesso ao crédito, nomeadamente crédito para investimento e crédito consolidado;
- Entidades habilitadas a conceder crédito (vs. atividade financeira não autorizada);
- Renegociação de créditos;
- Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e Procedimento Extrajudicial para Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI);
- Consequências do incumprimento nos contratos de crédito (e da instauração de ação executiva);
- Medidas destinadas a mitigar o impacto do aumento das taxas de juro em contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente, estabelecidas no Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro
- 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);
- Taxas de juro (taxa anual nominal, indexantes) e regime das taxas de juro máximas.

De assinalar, ainda, que, à semelhança do ano de 2022, 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 2022, foram classificados como “Arquivados” 106 processos, dos quais 22 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 terem, no âmbito da tentativa prévia de negociação, chegado 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 2022, esta última situação conduziu ao arquivamento de 6 processos (ou seja, 27% 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 visando 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 2022, foram arquivados 25 processos que não se enquadravam nas competências do Mediador do Crédito, três dos quais foram enviados por esta entidade ao Banco de Portugal, por respeitarem a situações específicas, que se inseriam nas competências daquela instituição. Nos processos abertos em 2021, tinham sido arquivados 29 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 2022 foram diversificados, assinalando-se, em particular, matérias tais como contas de depósito, meios de pagamento e pedidos de informações/esclarecimentos de âmbito jurídico (nomeadamente sobre insolvência) ou sobre matéria fiscal.

### CAIXA 1 – EVOLUÇÃO DA ATIVIDADE DO MEDIADOR DO CRÉDITO NO 1.º TRIMESTRE DE 2023

No ano de 2023, foram abertos, até ao dia 26 de março, 149 processos, o que representa um aumento de 39% relativamente ao número de processos abertos no período homólogo de 2022 (107 processos). Em termos mensais, foram abertos 56 processos em janeiro, 52 processos em fevereiro e 41 processos em março de 2023 (até ao dia 26), o que compara com 39, 35 e 33 processos nos períodos homólogos de 2022, respetivamente.

Dos novos processos de 2023, encontravam-se pendentes de classificação, na data acima referida, 21 processos (dos quais, 12 estavam pendentes da apresentação de elementos/informações por parte dos requerentes), ao passo que 121 processos tinham sido classificados como “Mediador do Crédito competente” e sete processos não se enquadravam nas competências desta entidade.

Os processos classificados como “Mediador do Crédito competente” incluíam quatro processos de mediação (um dos quais, concluído), um processo de outras intervenções, 115 processos de esclarecimentos e um processo arquivado.

Por sua vez, até 26-03-2023, foram recebidas 343 cartas e outras comunicações e emitidas 588 cartas, o que compara com 393 e 515, respetivamente, no período homólogo de 2022.

## 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 de mediação, 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 2022, 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 Mediator 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 Mediator 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 SÍTIO DO MEDIADOR DO CRÉDITO NA INTERNET

No decurso do ano, 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, entre as quais o Fundo Monetário Internacional (FMI), a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE), o Banco de Pagamentos Internacionais (BIS), a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu (BCE), o Ministério das Finanças, o Ministério da Economia e do Mar, o Banco de Portugal e o Instituto Nacional de Estatística (INE).

### 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 2022, 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 2022, continuou a ser disponibilizada, no portal de serviços públicos ePortugal, informação sobre o Mediador do Crédito e sobre os dois serviços prestados por esta entidade: “Solicitar a mediação do crédito” e “Pedir esclarecimentos e informações sobre crédito”.

#### 4.3.3.4 RELATÓRIO DE ATIVIDADE DE 2021

O Relatório de Atividade respeitante ao ano de 2021 foi concluído em março de 2022 e, em 18 de setembro de 2022, foi aprovado, pelo Despacho n.º 288/2022-SET de Sua Excelência o Secretário de Estado do Tesouro.



**MEDIADOR  
DO CRÉDITO**

CAPÍTULO 5

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A nível nacional e internacional, o ano de 2022 foi marcado pelo eclodir da guerra na Ucrânia, a subida da inflação e a inversão das políticas monetárias adotadas pelas autoridades monetárias – incluindo o Banco Central Europeu –, com subidas significativas das respetivas taxas diretoras, com efeitos, nomeadamente, na evolução das taxas de juro dos mercados financeiros, que registaram um aumento significativo durante o ano.

Neste contexto, as taxas EURIBOR, principal indexante utilizado em Portugal nos empréstimos a taxa variável (designadamente, no crédito à habitação), verificaram uma subida acentuada ao longo do ano de 2022, situando-se, no final do ano, em 2.783%, 3.311% e 3.745%, nos prazos de três, seis e doze meses, respetivamente (o que compara com -0.570%, -0.539% e -0.499% no início do ano). No âmbito da atividade do Mediador do Crédito, foram abertos 517 processos, em 2022, o que compara com 646 no ano anterior (variação de -20%). Daqueles 517 processos, 26 foram classificados como processos de mediação e 378 como processos de esclarecimentos.

Considerando não só os processos iniciados em 2022, mas também os que transitaram de anos anteriores, verificou-se um aumento de 35 no número de processos de mediação e de 39 no número de mediações. O número de processos de esclarecimentos, por sua vez, registou um aumento de 445.

A taxa de sucesso das mediações concluídas em 2022, respeitantes a processos abertos nesse ano, foi de 92%. Considerando as mediações concluídas em 2022, respeitantes quer a processos abertos nesse ano, quer a processos transitados de anos anteriores, a taxa de sucesso foi de 81%. Por sua vez, para o período compreendido entre 2009 e 2022, 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 2022, a ser predominantes (70% do total, o que compara com 63% em 2021). Observou-se, por sua vez, uma diminuição da proporção de processos novos que foram abertos na sequência de pedidos encaminhados por outras entidades. Assim, os pedidos recebidos através do Banco de Portugal deram origem a 29% dos novos processos, enquanto os pedidos recebidos através do Ministério das Finanças representaram 1% do total (em 2021, estas categorias tinham tido pesos de 33% e 4%, respetivamente).

Os processos abertos continuaram a respeitar maioritariamente (99%) a pessoas singulares (particulares ou empresários em nome individual), sendo de 1% 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 representou 46% do total dos processos abertos em 2022, enquanto os processos relativos à mediação de “Outros assuntos”, requerida por particulares, tiveram um peso de 54%, englobando pedidos enviados a instituições de crédito, para resolução e esclarecimento de questões diversas no âmbito da relação creditícia.

Nos primeiros meses de 2023, verificou-se um aumento de 39% no número de processos abertos, comparativamente a 2022. Com efeito, até à data de 26-03-2023, foram abertos 149 processos, o que compara com 107 processos no mesmo período do ano anterior. Em termos mensais, foram abertos 56 processos em janeiro, 52 processos em fevereiro e 41 processos em março de 2023 (até dia 26), o que compara com 39, 35 e 33 processos nos períodos homólogos de 2022, respetivamente.

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 (FMI, OCDE, BIS, BCE, Comissão Europeia, Ministério das Finanças, Ministério da Economia, Banco de Portugal e INE).

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