MEDIADOR
DO CRÉDITO

Guia Prático - Mediador do Crédito

MEDIADOR
DO CRÉDITO

TÍTULO

Guia Prático – Mediador do Crédito

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

MORADA

Mediador do Crédito

Apartado 21004

1126-001 LISBOA

SÍTIO NA INTERNET

www.mediadordocredito.pt

Última revisão em 20 de dezembro de 2024

MEDIADOR
DO CRÉDITO

ÍNDICE

MEDIADOR DO CRÉDITO 3
- MISSÃO 3
- COMPETÊNCIAS 3

PEDIDOS DE MEDIAÇÃO 4
- QUEM PODE SOLICITAR? 4
- HÁ CUSTOS ASSOCIADOS? 4
- SOBRE QUE ASSUNTO? 4
- COMO SE PODE SOLICITAR A MEDIAÇÃO? 4
- COMO SE PROCESSA A MEDIAÇÃO? 5

PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E INFORMAÇÕES 6

PERGUNTAS FREQUENTES 7

ANEXOS 11
- PROPOSTA DE MINUTA DE CARTA PARA REQUERER A MEDIAÇÃO/INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO 12
- REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS 14

CONTACTOS 16

MEDIADOR
DO CRÉDITO

MEDIADOR DO CRÉDITO

Missão

Em Portugal, o Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, introduziu no ordenamento jurídico a figura 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.

Com a mediação, pretende-se fomentar a comunicação entre as partes – cliente bancário 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.

O Mediador do Crédito tem também a responsabilidade de promover a literacia financeira em matéria de crédito, devendo, para o efeito, fomentar o conhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos neste domínio, bem como prestar os esclarecimentos e as informações que lhe forem solicitados.

Competências

Ao Mediador do Crédito compete:

- Contribuir para a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos legalmente protegidos de quaisquer 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 o desenvolvimento da 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 clientes bancários e instituições de crédito com a finalidade de contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro;
- Acompanhar globalmente a atividade de crédito.

MEDIADOR
DO CRÉDITO

PEDIDOS DE MEDIAÇÃO

Os clientes bancários que não tenham conseguido contratar ou renegociar créditos podem solicitar uma mediação com a instituição de crédito.

Com a mediação, pretende-se fomentar a comunicação entre as partes - cliente bancário 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.

Quem pode solicitar?

Qualquer cliente bancário (particulares, empresários em nome individual, sociedades comerciais, pessoas coletivas sem fins lucrativos, etc.) pode solicitar a mediação.

Há custos associados?

Não, os serviços prestados pelo Mediador do Crédito aos clientes bancários são gratuitos.

Sobre que assunto?

- Obtenção de crédito;
- Renegociação de créditos;
- Consolidação de créditos;
- Outras situações no âmbito da relação de crédito.

Como se pode solicitar a mediação?

O cliente bancário deve solicitar a mediação/intervenção do Mediador do Crédito, enviando:

- Um **pedido de mediação por escrito (assinado)**, no qual se identifique, descreva e fundamente a sua pretensão, e indique a instituição de crédito visada;

- Cópia da correspondência trocada com a instituição de crédito — por exemplo, cartas ou e-mails —, que comprove a tentativa prévia de contacto e de negociação/resolução do assunto;
- Cópia de outros documentos que possam contribuir para o esclarecimento e fundamentação da pretensão do cliente bancário (por exemplo, cópia dos extratos dos créditos ou dos contratos de crédito).

Para requerer a mediação/intervenção do Mediador de Crédito, pode utilizar a proposta de minuta (pág.12).

O pedido deve ser dirigido ao Mediador do Crédito e enviado por correio postal (Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa) ou correio eletrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt).

Como se processa a mediação?

No prazo de cinco dias úteis após a receção do pedido, o Mediador do Crédito comunica ao cliente bancário (adiante designado por requerente) a decisão de aceitação ou de indeferimento liminar do pedido.

Em caso de aceitação do pedido de mediação/intervenção:

- O processo é enviado à instituição de crédito visada;
- A instituição de crédito analisa o pedido e, no prazo de cinco dias úteis contados a partir da data de receção do processo, transmite ao Mediador do Crédito a sua decisão, confirmando ou revendo a resolução anterior;
- O Mediador do Crédito contacta o requerente, informando-o da evolução do processo. Este é concluído caso:
    - A instituição de crédito aceite rever a sua decisão e o requerente concorde;
    - O Mediador do Crédito verifique fundadamente a impossibilidade da produção de um acordo entre a instituição de crédito e o requerente.

MEDIADOR
DO CRÉDITO

PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E INFORMAÇÕES

O Mediador do Crédito assume uma importante responsabilidade no domínio da promoção da literacia financeira em matéria de crédito, devendo para o efeito fomentar o conhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos neste domínio e prestar os esclarecimentos e informações que lhe forem solicitados.

Assim, qualquer pessoa singular ou coletiva poderá contactar o Mediador do Crédito caso pretenda algum esclarecimento ou informação em matéria de crédito. O seu pedido deverá ser dirigido ao Mediador do Crédito e enviado por correio postal (Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa) ou correio eletrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt).

MEDIADOR
DO CRÉDITO

PERGUNTAS FREQUENTES

Sou gerente/administrador de uma sociedade comercial. Posso solicitar a intervenção do Mediador do Crédito?

Pode solicitar a mediação qualquer cliente bancário, quer seja uma pessoa singular ou uma pessoa coletiva. No caso de uma sociedade, o pedido de mediação deve ser assinado pelo(s) seu(s) representante(s) legal(ais) e acompanhado de documento comprovativo dessa qualidade (cópia da certidão do registo comercial ou chave de acesso a certidão permanente).

São cobrados honorários? Há custos para os clientes bancários associados à intervenção do Mediador do Crédito?

Não. Os serviços prestados pelo Mediador do Crédito aos clientes bancários são gratuitos.

O Mediador do Crédito concede crédito?

Não. A concessão de crédito ou outros apoios financeiros não consta das competências do Mediador do Crédito. Só as instituições de crédito e determinadas sociedades financeiras registadas no Banco de Portugal podem realizar, a título profissional, operações de crédito.

Se contactar o Mediador do Crédito estou a contactar o Banco de Portugal?

Não. O Mediador do Crédito, embora funcione junto do Banco de Portugal, tem uma missão e competências próprias, gozando de independência no exercício das suas funções.

É possível solicitar ao Mediador do Crédito a listagem/relação das responsabilidades de crédito por mim assumidas?

Este tipo de informação consta de uma base de dados gerida pelo Banco de Portugal: a Central de Responsabilidades de Crédito (CRC). O Mediador do Crédito não tem acesso à informação constante da CRC. Porém, todos os beneficiários de crédito podem tomar conhecimento da informação existente a seu respeito na CRC.

Para mais informações, consulte o *Portal do Cliente Bancário* (http://clientebancario.bportugal.pt).

O Mediador do Crédito analisa reclamações em matéria de crédito?

Não. O Mediador do Crédito não dispõe de competências para fiscalizar ou sancionar a conduta das instituições de crédito, sendo o Banco de Portugal a entidade competente para analisar as reclamações dos clientes bancários no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho.

Para mais informações, consulte o *Portal do Cliente Bancário* (http://clientebancario.bportugal.pt).

Pretendo ajudar um familiar/amigo que está com dificuldades na renegociação do crédito junto do Banco? O Mediador do Crédito pode aceitar que seja eu a apresentar o pedido de mediação?

Sim, mas apenas se tiver poderes para o representar. Caso contrário, a intervenção do Mediador do Crédito deve ser solicitada pelo próprio.

Quanto tempo demora o Mediador do Crédito a responder aos pedidos que lhe são dirigidos?

O prazo de resposta é de cinco dias úteis, contados da data de receção do pedido.

A aceitação da mediação/intervenção do Mediador do Crédito significa que a minha pretensão vai ser aceite pela instituição de crédito?

Com a aceitação do pedido de mediação/intervenção, o Mediador do Crédito não pretende criar expectativas de que a pretensão apresentada seja aceite. Para que se verifique uma alteração das condições contratuais inicialmente estabelecidas, é necessário que haja acordo entre o credor (instituição de crédito) e o devedor (cliente bancário).

A instituição de crédito não me concedeu crédito. O que fazer para solicitar a intervenção do Mediador do Crédito?

Deverá enviar o seu pedido de mediação por escrito, identificando-se, descrevendo a sua pretensão, fundamentando-a e indicando a entidade visada. Deverá ainda enviar cópia simples dos documentos que, de alguma forma, possam contribuir para o esclarecimento da sua pretensão, bem como da

correspondência - por exemplo, carta(s), fax(es) ou mensagem(ns) de correio eletrónico - que comprove a prévia tentativa de contacto e/ou negociação com a instituição de crédito (incluindo, se disponível, a resposta desta obtida).

O pedido deve ser dirigido ao Mediador do Crédito e enviado por correio postal (Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa) ou correio eletrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt).

Preciso de um crédito para consolidar outros créditos. Que documentos devo enviar ao Mediador do Crédito?

O Mediador do Crédito não concede crédito nem outros apoios financeiros. Contudo, caso tente obter crédito para esse efeito numa instituição de crédito e veja gorada a sua pretensão, poderá enviar um pedido de mediação por escrito, identificando-se, descrevendo a sua pretensão, fundamentando-a e indicando a entidade visada. Deverá ainda enviar cópia simples dos documentos que, de alguma forma, possam contribuir para o esclarecimento da sua pretensão, bem como da correspondência - por exemplo, carta(s), fax(es) ou mensagem(ns) de correio eletrónico - que comprove a prévia tentativa de contacto e/ou negociação com a instituição de crédito (incluindo, se disponível, a resposta desta obtida).

O pedido deve ser dirigido ao Mediador do Crédito e enviado por correio postal (Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa) ou correio eletrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt).

A instituição de crédito decidiu reduzir o *plafond* do meu crédito em conta corrente. Como requerer a intervenção do Mediador do Crédito?

Deverá enviar o seu pedido de mediação por escrito, identificando-se, descrevendo a sua pretensão, fundamentando-a e indicando a entidade visada. Deverá ainda enviar cópia simples dos documentos que, de alguma forma, possam contribuir para o esclarecimento da sua pretensão, bem como da correspondência - por exemplo, carta(s), fax(es) ou mensagem(ns) de correio eletrónico - que comprove a prévia tentativa de contacto e/ou negociação com a instituição de crédito (incluindo, se disponível, a resposta desta obtida).

O pedido deve ser dirigido ao Mediador do Crédito e enviado por correio postal (Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa) ou correio eletrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt).

Solicitei um empréstimo a uma instituição de crédito, esta aprovou-o mas, entretanto, já passou demasiado tempo e aquele ainda não foi contratado. O que fazer para suscitar a intervenção do Mediador do Crédito?

Deverá enviar o seu pedido de mediação por escrito, identificando-se, descrevendo a sua pretensão, fundamentando-a e indicando a entidade visada. Deverá ainda enviar cópia simples dos documentos que, de alguma forma, possam contribuir para o esclarecimento da sua pretensão, bem como da correspondência - por exemplo, carta(s), fax(es) ou mensagem(ns) de correio eletrónico - que comprove a prévia tentativa de contacto e/ou negociação com a instituição de crédito (incluindo, se disponível, a resposta desta obtida).

O pedido deve ser dirigido ao Mediador do Crédito e enviado por correio postal (Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa) ou correio eletrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt).

Tentei renegociar um crédito para reduzir a minha prestação mensal mas não consegui. Como requerer a intervenção do Mediador do Crédito?

Deverá enviar o seu pedido de mediação por escrito, identificando-se, descrevendo a sua pretensão, fundamentando-a e indicando a entidade visada. Deverá ainda enviar cópia simples dos documentos que, de alguma forma, possam contribuir para o esclarecimento da sua pretensão, bem como da correspondência - por exemplo, carta(s), fax(es) ou mensagem(ns) de correio eletrónico - que comprove a prévia tentativa de contacto e/ou negociação com a instituição de crédito (incluindo, se disponível, a resposta desta obtida).

O pedido deve ser dirigido ao Mediador do Crédito e enviado por correio postal (Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa) ou correio eletrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt).

Estou a renegociar o meu crédito com a instituição de crédito e esta apresentou-me a seguinte proposta: (…). Devo aceitá-la?

O aconselhamento financeiro ou jurídico dos clientes bancários no que respeita à obtenção, reestruturação ou consolidação de créditos não consta das competências do Mediador do Crédito, pelo que esta entidade não se poderá pronunciar sobre questões desta natureza.

MEDIADOR
DO CRÉDITO

ANEXOS

MEDIADOR
DO CRÉDITO

PEDIDO DE MEDIAÇÃO/INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO

(Deve preencher os campos com letra legível)

Nome(s):_____ e _____

N.os de contribuinte:_____ e _____ N.º de telefone: _____

Morada:_____

Código postal _____ - _____ _____ E-mail:_____

Instituição de Crédito:_____ N.º do contrato de crédito:_____

VENHO (VIMOS), POR ESTE MEIO, SOLICITAR A INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO, PARA

☐ A renegociação do crédito de modo que o valor da prestação mensal corresponda a _____ €;

☐ A consolidação dos créditos n.os _____;

☐ Outra[1]: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

FUNDAMENTAÇÃO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

(Se for o caso, descrever os motivos que levaram ao agravamento da sua situação económica)

DESCRIÇÃO DA PRÉVIA TENTATIVA JUNTO DA INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

(Explicitar as propostas apresentadas e as respostas recebidas)[2]

ANEXOS: ☐ Correspondência trocada com a Instituição de Crédito, caso exista; ☐ Comprovativo de morada; ☐ Mapa de Responsabilidades de Crédito; ☐ Outros[3].

DATA: _____/_____/_____

_____ _____

[assinatura(s) conforme Cartão de Cidadão]

MEDIADOR
DO CRÉDITO

Notas:

- Esta proposta de minuta é um mero exemplo.
- No caso de créditos conjuntos, o pedido deve ser preenchido e assinado por todos os titulares do crédito.
- No caso de ser o representante legal de pessoa coletiva, deverá incluir o NIPC.
- A mediação é realizada, em separado, junto de cada instituição de crédito, pelo que deve ser apresentado um pedido para cada instituição de crédito.
- O Mediador do Crédito poderá solicitar informações complementares para análise do pedido.

---

1 – A título de exemplo:

- A concessão de um crédito no montante de (…) € destinado a (…);
- O aumento do crédito/limite de crédito de (…) € para (…) €;
- A renovação do crédito/limite de crédito/cartão de crédito.

2 – Descrição da prévia tentativa de negociação/obtenção de informações efetuada junto da instituição de crédito. A título de exemplo:

- Já tentou contactar a instituição de crédito, mas não obteve qualquer resposta;
- Já foram efetuados contactos com a instituição de crédito no âmbito do PARI/PERSI e não foi alcançado qualquer acordo;
- Já solicitou à instituição de crédito (…), mas a pretensão não foi aceite.

Na ausência de correspondência trocada com as instituições de crédito, no âmbito da prévia tentativa, deverá dar informação detalhada sobre eventuais contactos presenciais ou telefónicos havidos.

3 – O Mediador do Crédito poderá solicitar documentos complementares que considere necessários para avaliar a admissibilidade do pedido. A título de exemplo:

- Último extrato relativo a cada crédito visado;
- Informação sobre os rendimentos e as despesas mensais (indicando os respetivos valores).

MEDIADOR
DO CRÉDITO

REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Cláusula Informativa - Cumprimento do dever de informação junto do titular dos dados

1. Responsável, fundamento e finalidade

Os dados pessoais recolhidos são tratados pelo **Mediador do Crédito** – entidade pública criada, junto do Banco de Portugal, pelo Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho –, no respeito pelo Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (doravante designado por Regulamento), e demais legislação de proteção de dados aplicável, com base no exercício de funções de interesse público, conforme estabelecido no artigo 6º, n.º 1, alínea e) do Regulamento.

Os dados pessoais são tratados, designadamente, para as seguintes finalidades:

– Mediação no âmbito do acesso ao crédito junto do sistema financeiro (nomeadamente obtenção e renegociação de créditos);

– Prestação de esclarecimentos e informações em matéria de crédito.

2. Obrigatoriedade

O fornecimento de dados para estas finalidades é obrigatório. A não prestação dos mesmos implica que não seja dado seguimento ao pedido do titular dos dados junto do **Mediador do Crédito**, seja um pedido de mediação, seja um pedido de esclarecimentos ou de informações em matéria de crédito.

3. Conservação

Os dados pessoais são conservados durante o prazo de 5 anos, após a data de encerramento do respetivo processo.

4. Destinatários

Os dados pessoais recolhidos podem ser comunicados aos seguintes destinatários:

– Instituições de crédito, sociedades financeiras e entidades adquirentes de créditos concedidos por instituições de crédito ou sociedades financeiras, visadas nos pedidos de mediação, ou nos pedidos de esclarecimentos ou informações;

– Banco de Portugal, nos termos legais, ao abrigo do dever de cooperação e na medida que aquele presta o apoio técnico e administrativo necessário ao funcionamento do **Mediador do Crédito**;

– Outras entidades públicas, incluindo os tribunais, o Ministério Público, a Autoridade Tributária e Aduaneira e a Segurança Social, entre outras, no cumprimento de obrigações legais.

MEDIADOR
DO CRÉDITO

5. Direitos

5.1. Informamos ainda que o titular dos dados tem direito, nos termos previstos no Regulamento e demais legislação de proteção de dados aplicável:

– A solicitar ao **Mediador do Crédito** o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, à sua retificação e ao seu apagamento;

– À limitação e oposição ao tratamento.

5.2. Em relação aos direitos de limitação, oposição e apagamento, o seu exercício poderá sofrer limitações justificadas e proporcionais na ponderação com a prossecução do interesse público prosseguido pelo **Mediador do Crédito** no caso concreto.

6. Contactos

Os referidos direitos são exercidos através de solicitação ao **Mediador do Crédito**, mediante o preenchimento do formulário disponibilizado para o efeito[1], o qual deve ser enviado para um dos seguintes endereços:

– Correio eletrónico: **mediador.do.credito@bportugal.pt**; ou,

– Correio postal:

Mediador do Crédito

Apartado 21004

1126-001 Lisboa

7. Reclamação para a Encarregada da Proteção de Dados (EPD)

Caso o titular dos dados considere que os seus direitos não foram devidamente atendidos e pretenda reclamar, pode dirigir-se à EPD através dos seguintes meios:

– Correio eletrónico: **encarregado.protecao.dados@bportugal.pt**; ou,

– Correio postal:

Gabinete de Proteção de Dados do Banco de Portugal

Rua do Comércio, 148

1100-150 Lisboa

8. Reclamação para a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)

Finalmente, o titular dos dados pode sempre apresentar uma reclamação junto da CNPD (**www.cnpd.pt**), enquanto autoridade de controlo.

[1] Formulário disponível no sítio do Mediador do Crédito na internet, no endereço eletrónico https://www.mediadordocredito.pt/protecao-de-dados.

MEDIADOR
DO CRÉDITO

CONTACTOS

Morada: Mediador do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa

Correio eletrónico: mediador.do.credito@bportugal.pt

Telefone: 213 233 416 (chamada para a rede fixa nacional)

Sítio na internet: www.mediadordocredito.pt