



MEDIADOR DO CRÉDITO

GUIA PRÁTICO MEDIADOR DO CRÉDITO



TÍTULO

Guia Prático - Mediador do Crédito

PROPRIEDADE

Mediador do Crédito

AUTOR

Mediador do Crédito

MORADA

Rua do Crucifixo n.º 7, 2.º

1100-182 LISBOA

www.mediadordocredito.pt

DATA DA ÚLTIMA REVISÃO

Junho, 2011



ÍNDICE

MEDIADOR DO CRÉDITO.....	3
MISSÃO	3
COMPETÊNCIAS	4
PEDIDO DE MEDIAÇÃO.....	6
QUEM PODE SOLICITAR A MEDIAÇÃO?	6
EM QUE MOMENTO SE PODE SOLICITAR A MEDIAÇÃO?	6
SOBRE QUE ASSUNTOS PODE RECAIR A MEDIAÇÃO?	6
COMO SE PODE SOLICITAR A MEDIAÇÃO?	7
EXISTEM CUSTOS ASSOCIADOS AO PEDIDO DE MEDIAÇÃO?	7
COMO SE PROCESSA A MEDIAÇÃO?	7
PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E INFORMAÇÕES	9
RESPOSTAS A PERGUNTAS FREQUENTES	10
ANEXOS.....	14
(A) PROPOSTA DE MINUTA DE CARTA PARA REQUERER A MEDIAÇÃO/INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	15
(B) PROPOSTA DE MINUTA DE CARTA A DIRIGIR ÀS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO/SOCIEDADES FINANCEIRAS	17
CONTACTOS	19



MEDIADOR DO CRÉDITO

Missão

Em finais de 2008, o Conselho da União Europeia, com base numa proposta da Comissão, acordou num Plano de Relançamento da Economia Europeia (PREE), o qual foi dotado de mecanismos para proporcionar, não só a estabilização dos mercados financeiros, mas também o restabelecimento das condições normais de **acesso ao crédito**, visando assegurar que as ajudas fornecidas ao sistema financeiro facilitariam a concessão de crédito.

Em Portugal, o Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de Junho, introduziu no ordenamento jurídico a figura do Mediador do Crédito, cuja actividade visa a defesa e a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades em relações de crédito, designadamente no domínio do crédito à habitação, com vista a contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro.

Com a mediação pretende-se fomentar a comunicação entre as partes, no sentido de se conseguir uma alternativa viável na resolução de litígios nas relações de crédito, quando se tenham esgotado todas as hipóteses de entendimento entre os clientes bancários e as instituições de crédito.

Para que o acesso aos serviços financeiros seja uma realidade acessível a todos os cidadãos é fundamental que haja um esforço coordenado, quer das instituições financeiras, quer do próprio Estado, no sentido de toda a informação prestada aos clientes bancários ser, por um lado, esclarecedora e, por outro lado, o mais compatível possível com o nível de conhecimentos desses clientes. Para tal desiderato, assume particular relevância a função do Mediador do Crédito como garante na promoção da literacia financeira.





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 actividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito para melhorar o acesso ao crédito:
 - O Mediador do Crédito analisa os pedidos de mediação apresentados pelos clientes bancários – quer sejam pessoas singulares ou colectivas –, em relação **a todos os tipos de crédito**, como o crédito à habitação ou créditos associados a este, o crédito hipotecário com outras finalidades, o crédito ao consumo, o crédito pessoal ou o crédito às empresas, sob a forma de conta corrente ou qualquer outra;
 - O Mediador do Crédito poderá intervir junto das instituições de crédito **apenas e somente** quando estas já emitiram uma decisão que não satisfaça as pretensões do cliente bancário, relativamente a determinado produto ou situação creditícia (**obtenção** de um novo crédito ou **reestruturação, consolidação** ou **renovação de créditos** já existentes);
 - As reclamações ou os pedidos de mediação que tiverem por objecto o eventual incumprimento de normas legais ou regulamentares cuja sanção seja da competência do Banco de Portugal, da Comissão do Mercado de



Valores Mobiliários ou do Instituto de Seguros de Portugal estão fora da esfera de actuação do Mediador do Crédito. Ainda assim, se essas reclamações forem enviadas ao Mediador do Crédito, este reencaminhá-las-á para as entidades reguladoras competentes.

- Emitir pareceres ou dirigir recomendações sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua actividade;
- Assinalar deficiências de legislação, emitindo recomendações para sua alteração ou revogação, ou sugestões para elaboração de nova legislação;
- Acompanhar globalmente a actividade de crédito.



PEDIDO DE MEDIAÇÃO

Quem pode solicitar a mediação?

Pode solicitar mediação qualquer cliente bancário (pessoa singular ou colectiva).

Em que momento se pode solicitar a mediação?

O cliente bancário apenas pode solicitar a mediação* quando a(s) sua(s) pretensão(ões) relativamente a determinado produto ou situação creditícia não for(em) atendida(s) pela(s) instituição(ões) de crédito. Deste modo, cabe ao cliente bancário o primeiro contacto e/ou negociação com a instituição de crédito**.

Sobre que assuntos pode recair a mediação?

- Obtenção de crédito;
- Renovação de crédito já existente;
- Reestruturação de crédito previamente concedido;
- Consolidação de créditos contraídos.

Salienta-se que o aconselhamento financeiro ou jurídico dos clientes bancários no que respeita aos assuntos acima mencionados não consta das competências do Mediador do Crédito, pelo que esta entidade não se poderá pronunciar sobre questões dessa natureza.

* Consulte no Anexo (A) a “Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito”.

** Consulte no Anexo (B) a “Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito/sociedades financeiras”.



Como se pode solicitar a mediação?

O cliente bancário deverá enviar o seu pedido de mediação* por escrito, identificando-se, descrevendo a sua pretensão, fundamentando-a e indicando a entidade ou entidades visadas. O cliente bancário deverá ainda enviar cópias simples dos documentos que, de alguma forma, possam contribuir para o esclarecimento da sua pretensão e documentação – por exemplo, carta(s), fax(es) ou mensagem(ns) electrónica(s) – que comprove a prévia tentativa de contacto e/ou negociação com a instituição de crédito visada**, bem como, se for caso disso, a eventual resposta negativa por parte desta.

O pedido deve ser dirigido ao Mediador do Crédito e enviado por correio (Rua do Crucifixo, n.º 7, 2.º, 1100-182 Lisboa), por correio electrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt) ou por fax (21 323 34 91).

Existem custos associados ao pedido de mediação?

Não. Os pedidos de mediação são totalmente gratuitos.

Como se processa a mediação?

O processo de mediação inicia-se com a apresentação do pedido de mediação* junto do Mediador do Crédito. Após a recepção do pedido de mediação – no qual o cliente bancário (que passará a ser designado por requerente) se identifica, descreve a sua pretensão, os respectivos fundamentos e a entidade ou entidades visadas – são promovidas as seguintes diligências:

* Consulte no Anexo (A) a “Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito”.

** Consulte no Anexo (B) a “Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito/sociedades financeiras”.



- No prazo máximo de **cinco dias úteis**, o Mediador do Crédito, após análise preliminar, tendente a avaliar a admissibilidade do pedido, comunica ao requerente a decisão de aceitação ou de indeferimento liminar do pedido;
- Em caso de aceitação do pedido de mediação, o processo é enviado, de imediato, às instituições de crédito visadas pelo requerente;
- As instituições de crédito em causa procedem à reanálise do pedido formulado pelo requerente e, no prazo máximo de **cinco dias úteis** contados da data de recepção do processo, transmitem ao Mediador do Crédito a sua decisão de confirmação ou revisão da decisão anterior;
- O Mediador do Crédito contacta, de imediato, o requerente para o informar da evolução do processo, caso em que:
 - a. O processo de mediação termina, se a instituição de crédito aceitar rever a sua decisão e o requerente manifestar a sua concordância;
 - b. O processo de mediação prossegue em caso contrário, concluindo-se quando o Mediador do Crédito verificar fundamentadamente a impossibilidade da produção de um acordo entre a instituição de crédito e o requerente.





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 colectiva poderá entrar em contacto com o Mediador de Crédito caso pretenda receber algum esclarecimento ou informação em matéria de crédito. A sua dúvida deverá ser dirigida ao Mediador do Crédito e enviado por correio (Rua do Crucifixo, n.º 7, 2.º, 1100-182 Lisboa), por correio electrónico (mediador.do.credito@bportugal.pt) ou por fax (21 323 34 91).

Poderá ainda aceder ao nosso *site* – www.mediadordocredito.pt – e, no separador **LITERACIA**, efectuar o *download* do documento intitulado “*INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS, INSTITUTOS JURÍDICOS E CONCEITOS RELACIONADOS COM O CRÉDITO*” que visa elucidar o seu leitor sobre alguns termos que, directa ou indirectamente, se relacionam com o crédito.



RESPOSTAS A PERGUNTAS FREQUENTES

O Mediador do Crédito concede crédito?

Não. A atribuição de crédito ou outros apoios financeiros não consta das competências atribuídas ao Mediador do Crédito.

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>).

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, deverá remeter ao Mediador do Crédito (por correio, fax ou correio electrónico) a sua exposição^{*}, identificando-se, indicando a instituição de crédito em causa e juntando todos os documentos relevantes. Deverá ainda enviar documentação que comprove a prévia tentativa de negociação com a instituição de crédito^{**}, bem como, se for caso disso, a eventual resposta negativa por parte desta. Tais dados vão permitir ao Mediador do Crédito entrar em contacto com a instituição de crédito caso a mediação seja aceite.

^{*} Consulte no Anexo (A) a “Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito”.

^{**} Consulte no Anexo (B) a “Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito/sociedades financeiras”.



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

Deverá remeter (por correio, fax ou correio electrónico) a sua exposição^{*}, identificando-se, indicando a instituição de crédito em causa e juntando documentação que comprove o pedido de financiamento que apresentou junto da referida instituição de crédito^{**}, bem como a eventual resposta desta. Tais dados vão permitir ao Mediador do Crédito entrar em contacto com a instituição de crédito caso a mediação seja aceite.

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

Deverá remeter (por correio, fax ou correio electrónico) a sua exposição^{*}, identificando-se, indicando a instituição de crédito em causa e juntando documentação que comprove o pedido de manutenção do montante máximo inicialmente aprovado no contrato de abertura de crédito em conta corrente que apresentou junto da referida instituição de crédito^{**}, bem como a eventual resposta desta. Tais dados vão permitir ao Mediador do Crédito entrar em contacto com a instituição de crédito caso a mediação seja aceite.

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 remeter (por correio, fax ou correio electrónico) a sua exposição^{*}, identificando-se, indicando a instituição de crédito em causa e juntando documentação que comprove o pedido de financiamento que apresentou junto da referida instituição de crédito^{**}, bem como a eventual resposta desta. Tais dados vão permitir ao Mediador do Crédito a entrar em contacto com a instituição de crédito caso a mediação seja aceite.

^{*} Consulte no Anexo (A) a “Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito”.

^{**} Consulte no Anexo (B) a “Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito/sociedades financeiras”.



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

Deverá remeter ao Mediador do Crédito (por correio, fax ou correio electrónico) a sua exposição*, identificando-se, indicando a instituição de crédito visada e juntando todos os documentos relevantes. Deverá ainda enviar documentação que comprove a prévia tentativa de negociação com a instituição de crédito**, bem como, se for caso disso, a eventual resposta negativa por parte desta. Tais dados vão permitir ao Mediador do Crédito entrar em contacto com a instituição de crédito caso a mediação seja aceite.

Estou desempregado. O Mediador do Crédito pode ajudar-me a solicitar ao banco o acesso à moratória no crédito à habitação para desempregados?

Não. 31 de Dezembro de 2010 foi a data limite estipulada para os mutuários efectuarem os pedidos de acesso à linha de crédito extraordinária através da qual o Estado financiava 50% da prestação do crédito à habitação própria permanente, desde que o mutuário estivesse em situação de desemprego há, pelo menos, três meses.

Sugerimos assim, que, em alternativa, tente, junto do seu banco, renegociar/reestruturar as condições do seu empréstimo, de modo a diminuir o valor da prestação. Para tal, poderá, por exemplo, propor o alargamento do prazo do seu empréstimo.

Para mais esclarecimentos no que concerne à moratória sugerimos a consulta das FAQ da Direcção-Geral do Tesouro e Finanças sobre a aplicação do Decreto-Lei n.º 103/2009, de 12 de Maio:

http://www.dgfm.pt/ResourcesUser/ApoiosFinanceirosEstado/Documentos/FAQ_Linha_de_Credito_Moratoria_Mutuarios.pdf.

* Consulte no Anexo (A) a “Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito”.

** Consulte no Anexo (B) a “Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito/sociedades financeiras”.



Contraí um crédito com penhor de activos e existe uma cláusula contratual que obriga à manutenção de uma relação garantia/financiamento superior a x%, sob pena de o *spread* aumentar. Os activos desvalorizaram e, para manter o *spread*, a instituição de crédito exige que seja reforçado o valor das aplicações e aumentado em y% a relação garantia/financiamento. Este comportamento é legal?

A situação retratada não se enquadra nas competências do Mediador do Crédito. Não compete a esta entidade a resolução de questões de natureza estritamente contratual entre as instituições de crédito e os seus clientes, nem a averiguação ou a sanção da conduta das instituições de crédito ou sociedades financeiras no que respeita ao cumprimento da legislação.

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 crédito não consta das competências do Mediador do Crédito, pelo que esta entidade não se poderá pronunciar sobre questões desta natureza.

Subscrevi uma aplicação financeira a 2 anos e, na sua data de vencimento, apenas me foi creditado o capital e não os juros. Como pode o Mediador do Crédito ajudar?

A situação retratada não se enquadra nas competências do Mediador do Crédito. Aconselhamos que contacte a entidade reguladora competente (Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou Instituto de Seguros de Portugal) consoante a aplicação financeira que subscreveu.

São cobrados honorários?

Não, nunca são cobrados honorários pela intervenção do Mediador do Crédito.



ANEXOS

- (A) Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito**

- (B) Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito/sociedades financeiras**



(A)

**PROPOSTA DE MINUTA DE CARTA
PARA REQUERER A MEDIAÇÃO/INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO**

(a) _____
(b) _____

Ao
Mediador do Crédito

Data: __/__/____

Assunto: _____

Exmo. Senhor,

Eu, __ (c) _____, portador(a) do __ (d) _____ n.º _____,
contribuinte n.º _____, [__ (e) _____], venho por este meio dar
a conhecer a seguinte situação:

GUIA PRÁTICO | MEDIADOR DO CRÉDITO

Ver Nota (2)

Face ao exposto, solicitei __ (f) _____,
junto do(a) __ (g) _____, conforme cópia da correspondência enviada à instituição de
crédito/sociedade financeira visada que remeto em anexo (h). Mais informo que
__ (i) _____.

Solicito, assim, a mediação/intervenção do Mediador do Crédito.

Com os meus melhores cumprimentos,

__ (j) _____



- (a) Nome do cliente bancário (pessoa singular ou colectiva);
- (b) Morada do cliente bancário (pessoa singular ou colectiva);
- (c) Seu nome (cliente bancário singular ou o representante legal da pessoa colectiva);
- (d) Escolha um dos seguintes: Bilhete de Identidade ou Cartão do cidadão.
- (e) No caso de ser o representante legal da pessoa colectiva, deverá incluir o seguinte:
 - Representante legal da, com o NIPC
- (f) Escolha entre as seguintes pretensões:
 - a concessão de um crédito no montante de €, destinado a
 - o aumento do crédito nº de € para €;
 - a renovação do crédito/limite de crédito/cartão de crédito nº
 - a reestruturação/renegociação do crédito nº de modo que o valor da prestação mensal corresponda a aproximadamente €;
 - a reestruturação/renegociação da dívida associada ao cartão de crédito nº de modo que o valor da prestação mensal corresponda a aproximadamente €;
 - a consolidação dos créditos nºs
 - (Em alternativa, poderá sempre indicar a sua pretensão);
- (g) Nome da instituição de crédito ou sociedade financeira;
- (h) Ao pedido de mediação/intervenção a dirigir ao Mediador do Crédito deve juntar **cópia(s) da(s) carta(s), mensagem(ns) electrónica(s) ou fax(es)** que comprove(m) a sua prévia tentativa de contacto e/ou negociação com a instituição de crédito/sociedade financeira visada. Caso ainda não tenha procedido a esta prévia tentativa, poderá guiar-se pela **“Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito/sociedades financeiras”** constante do Anexo (B) do **“Guia Prático Mediador do Crédito”**, na pág. 17.
- (i) Escolha uma das seguintes hipóteses:
 - Não obtive qualquer resposta por parte da instituição de crédito/sociedade financeira;
 - A minha pretensão não foi aceite*;
 - * Caso a instituição de crédito/sociedade financeira tenha emitido uma resposta por escrito, deve anexar cópia da mesma ao pedido de mediação/intervenção a dirigir ao Mediador do Crédito.
- (j) Assinatura.

Notas:

- (1) A presente *“Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito”* é um mero exemplo de um pedido de mediação/intervenção a dirigir a esta entidade.
- (2) Caso pretenda **reestruturar/renegociar** créditos contraídos junto de várias **instituições de crédito/sociedades financeiras**, deve repetir o segundo parágrafo tantas vezes quantas as instituições de crédito/sociedades financeiras visadas, de modo a que cada um desses parágrafos faça menção a uma entidade credora distinta.



(B)

**PROPOSTA DE MINUTA DE CARTA
A DIRIGIR ÀS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO/SOCIEDADES FINANCEIRAS**

(a) _____

(b) _____

A

(c) _____

(d) _____

Data: ___/___/_____

Assunto: _____

Exmos. Senhores,

Eu, **(e)** _____, portador(a) do **(f)** _____ n.º _____,
contribuinte n.º _____, [**(g)** _____], venho por este meio
dar a conhecer a minha situação:

Face ao exposto, venho solicitar a V. Exas. **(h)** _____

Com os meus melhores cumprimentos,

(i) _____



- (a) Nome do cliente bancário (pessoa singular ou colectiva);
- (b) Morada do cliente bancário (pessoa singular ou colectiva);
- (c) Nome da instituição de crédito ou sociedade financeira a quem pretende dirigir o pedido;
- (d) Morada da referida instituição de crédito ou sociedade financeira;
- (e) Seu nome (cliente bancário singular ou o representante legal da pessoa colectiva);
- (f) Escolha um dos seguintes:
 - Bilhete de Identidade;
 - Cartão do cidadão;
- (g) No caso de ser o representante legal da pessoa colectiva, deverá incluir o seguinte:
 - Representante legal da, com o NIPC
- (h) Escolha entre as seguintes pretensões:
 - a concessão de um crédito no montante de € destinado a
 - o aumento do crédito/limite de crédito nº de € para €;
 - a renovação do crédito/limite de crédito/cartão de crédito nº
 - a reestruturação/renegociação do crédito nº de modo a que o valor da prestação mensal corresponda a aproximadamente €;
 - a reestruturação/renegociação da dívida associada ao cartão de crédito nº de modo a que o valor da prestação mensal corresponda a aproximadamente €;
 - a consolidação dos créditos nºs
 - (Em alternativa, poderá sempre indicar a proposta que pretende apresentar especificamente à instituição de crédito ou sociedade financeira em causa);
- (i) Assinatura.

A presente “Proposta de minuta de carta a dirigir às instituições de crédito/sociedades financeiras” é um mero exemplo de prévia tentativa de contacto e/ou negociação do cliente bancário com as suas entidades credoras.

Esta prévia tentativa integra o conjunto de elementos solicitados pelo Mediador do Crédito para tornar possível a sua intervenção. Caso o cliente bancário ainda não tenha procedido a esta tentativa, poderá guiar-se pela presente proposta de minuta para o fazer.



CONTACTOS

Morada: Rua do Crucifixo, n.º 7, 2.º, 1100-182 Lisboa

Site: www.mediadordocredito.pt

Endereço de correio electrónico: mediador.do.credito@bportugal.pt

Telefone: +351 213 233 416

Fax: +351 213 233 491

