



O MEDIADOR DO CRÉDITO

28. OUT. 2024

AUDIÊNCIA | 5.ª COFAP
ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA



ÍNDICE GERAL

O MEDIADOR DO CRÉDITO

Missão e Competências

Breve Enquadramento Histórico

Serviços Disponibilizados

Atividade

Plano Estratégico 2024-2026

Anexo – Conhecer o Mediador do Crédito



O MEDIADOR DO CRÉDITO

OUT. 2024 MEDIADOR DO CRÉDITO

1. 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**

2. COMPETÊNCIAS

- 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

3. BREVE ENQUADRAMENTO HISTÓRICO

3.1 – Origens e consolidação da atividade

- **Reforçar a confiança no sistema financeiro e restabelecer as condições normais de acesso ao crédito**, bastante afetadas pela **crise financeira internacional** de 2008
- Estabelecer com o **Banco de Portugal um memorando de entendimento sobre a delimitação de competências partilhadas** e sobre a articulação de procedimentos entre as duas entidades
- Funciona junto do Banco de Portugal, mas tem uma **missão e competências próprias, distintas** das daquela instituição, gozando de **imparcialidade e independência** no exercício das suas funções



João Amaral Tomás (2009 – 2011)



Maria Clara Machado (2012 – 2024)

3. BREVE ENQUADRAMENTO HISTÓRICO

3.2 – Situação atual

Ana Margarida de Almeida é a terceira Mediadora do Crédito, tendo sido nomeada pela **Resolução do Conselho de Ministros n.º 73/2024, de 14 de junho**

Os membros do **Conselho do Mediador** são:

Maria Leonor Cunha Torres (desde 2009)

João Miguel Coelho (desde 2024)



Ana Margarida de Almeida
(2024 -)

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AOS CLIENTES DE CRÉDITO

O Mediador do Crédito desenvolve uma atividade de **mediação entre clientes (particulares, empresários em nome individual, sociedades comerciais, pessoas coletivas sem fins lucrativos, etc.) e instituições de crédito.**

A mediação tem como requisito ter havido uma **tentativa prévia de negociação/resolução** do assunto por parte do cliente junto da instituição de crédito

Sobre que assuntos pode recair a mediação?

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

Difunde e fomenta o conhecimento das **normas legais e regulamentares** aplicáveis aos contratos de crédito, contribuindo para o desenvolvimento da **literacia financeira**

Emite **pareceres** e dirige **recomendações** sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade

Os serviços prestados pelo Mediador do Crédito são **gratuitos**

4. ATIVIDADE

GRÁFICO 1
Evolução dos processos abertos

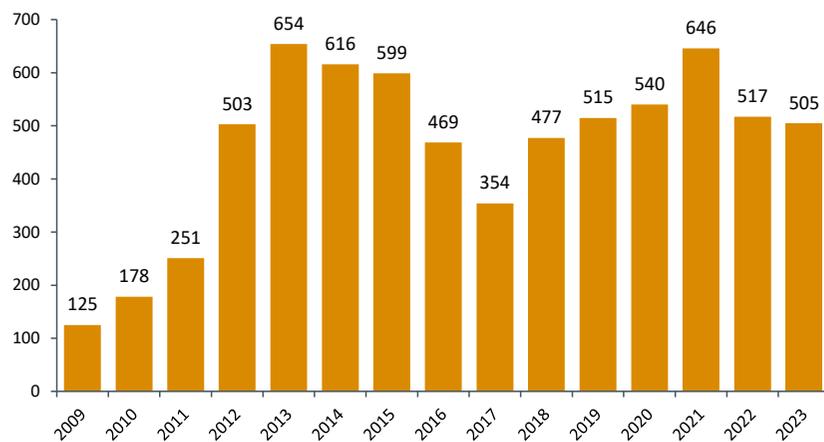
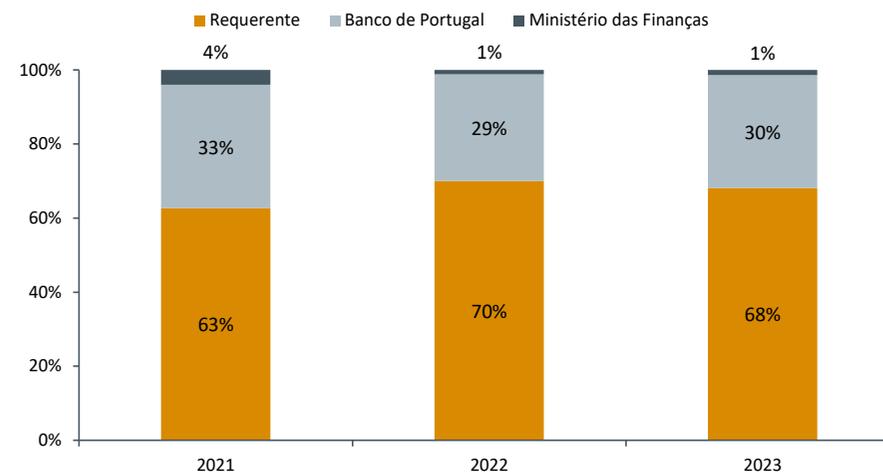


GRÁFICO 2
Proveniência dos processos abertos



Fonte: Relatório de Atividade de 2023 do Mediador do Crédito

5. PLANO ESTRATÉGICO 2024-2026



Plano Estratégico 2024-26



Setembro de 2024

Em consulta pública entre
2 de set. e 30 set. de 2024

Objetivo estratégico 1 – Aumentar a visibilidade da figura do Mediador do Crédito, promovendo a sua afirmação enquanto entidade de referência e incrementando a sua utilização	
Ação	Prazo proposto para execução
AE 1 – Contribuir para a revisão do enquadramento legal	2024; 2025
AE 2 – Fortalecer as relações institucionais	2024; 2025; 2026
AE 3 – Promover parcerias com associações, ampliar guias práticos e organizar sessões de divulgação	2024; 2025; 2026
AE 4 – Aperfeiçoar o portal institucional, desenvolver o serviço de atendimento e divulgar a atividade em meios digitais	2024; 2025
Objetivo estratégico 2 – Estabelecer protocolos de cooperação e aprofundar as interações com o Banco de Portugal e com as principais entidades que atuam na resolução de conflitos e defesa de interesses dos clientes bancários	
Ação	Prazo proposto para execução
AE 5 – Intensificar as ações de cooperação com o Banco de Portugal nas matérias de supervisão	2024; 2025
AE 6 – Estreitar relações com centros de arbitragem	2024; 2025; 2026
AE 7 – Interagir com a Direção-Geral do Consumidor e cooperar com Rede de Apoio ao Consumidor Endividado	2024; 2025
AE 8 – Estabelecer contactos com organizações internacionais de entidades congéneres	2024; 2025

5. PLANO ESTRATÉGICO 2024-2026



Plano Estratégico 2024-26



Setembro de 2024

Em consulta pública entre
2 de set. e 30 set. de 2024

Objetivo estratégico 3 – Promover a literacia financeira em matéria de crédito, incluindo o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis	
Ação	Prazo proposto para execução
AE 9 – Associar ao Plano Nacional de Formação Financeira	2024; 2025
AE 10 – Estabelecer parceria com o Banco de Portugal na Estratégia de Literacia Financeira Digital	2024; 2025
AE 11 – Interagir com a Associação Portuguesa de Bancos	2024; 2025; 2026
Objetivo estratégico 4 – Melhorar a governação e a gestão interna do Mediador do Crédito, nomeadamente incrementando a eficiência no tratamento e na resposta a pedidos de mediação	
Ação	Prazo proposto para execução
AE 12 – Desenvolver a gestão interna de recursos	2024; 2025; 2026
AE 13 – Rever e documentar procedimentos internos	2024; 2025
AE14 - Simplificar as comunicações com os requerentes	2024



ANEXO

**CONHECER O
MEDIADOR DO CRÉDITO**

OUT. 2024 MEDIADOR DO CRÉDITO

SÍTIO DA INTERNET



SITE

www.mediadordocredito.pt



01 MEDIAÇÃO

02 OUTROS PEDIDOS

03 LEGISLAÇÃO

04 PUBLICAÇÕES

05 ATIVIDADE DE CRÉDITO

GUIA PRÁTICO – MEDIADOR DO CRÉDITO

Guia Prático

CONHECER O MEDIADOR DO CRÉDITO

Documento com a Informação relativa ao Mediador do Crédito disponível, para Download, no Sítio do Mediador do Crédito na internet.



FOLHETO – MEDIADOR DO CRÉDITO



Folheto

CONHECER O MEDIADOR DO CRÉDITO

Documento disponibilizado nas Agências e na Sede do Banco de Portugal, bem como para Download no Sítio do Mediador do Crédito na internet.

CONTACTOS



TELEFONE
+ 351 213 233 416



E-MAIL
MEDIADOR.DO.CREDITO@BPORTUGAL.PT



SITE
WWW.MEDIADORDOCREDITO.PT



LOCALIZAÇÃO
MEDIADOR DO CRÉDITO, APARTADO 21004, 1126-001 LISBOA