



Publicitação do Plano Estratégico 2024-2026 do Mediador do Crédito

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.

O Mediador do Crédito 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. Compete ao Banco de Portugal prestar toda a assistência técnica, administrativa e financeira necessárias ao desempenho das funções do Mediador do crédito, bem como disponibilizar as informações necessárias ao desempenho dessas funções.

Pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 73/2024, Ana Margarida Machado de Almeida foi nomeada Mediadora do Crédito, tendo iniciado funções em 15 de junho de 2024.

O Mediador do Crédito é coadjuvado por um Conselho que, atuando sob a sua coordenação, é responsável por assegurar a condução da atividade corrente, nomeadamente a prestação dos esclarecimentos e informações que sejam solicitados por quaisquer pessoas ou entidades e a implementação dos procedimentos de mediação. Através do Despacho n.º 6717, João Miguel Coelho foi nomeado como membro do Conselho do Mediador do Crédito, tendo iniciado funções em 18 de junho de 2024. Mantém-se em funções, desde 1 de setembro de 2009, Maria Leonor da Cunha Torres, nomeada para o cargo de membro do Conselho pelo Despacho n.º 19730.



MEDIADOR
DO CRÉDITO

É neste enquadramento que o **Mediador do Crédito coloca à consulta pública o Plano Estratégico para o período 2024-2026**, com o objetivo de fortalecer a sua missão, visando consolidar e expandir as suas atividades. Através da implementação das ações estratégicas propostas, o Mediador do Crédito pretende aumentar a sua visibilidade, reforçar a capacidade de atuação e obter um impacto ainda mais positivo junto dos clientes bancários e das instituições financeiras, contribuindo para uma relação de confiança e transparência no mercado de crédito.

O Plano Estratégico do Mediador do Crédito assenta em quatro objetivos estratégicos, que visam reforçar a eficácia no cumprimento da sua missão, em torno dos quais se desenvolvem 14 ações estratégicas.

O Mediador do Crédito convida as partes interessadas – clientes bancários, instituições financeiras, entidades públicas, associações, etc. - a pronunciarem-se sobre as ações e objetivos estratégicos que consideram mais prioritárias e/ou a sugerir outros que entendam importantes para a sua atividade.

Os contributos podem ser remetidos, até ao próximo dia **30 de setembro de 2024**, para o endereço mediador.do.credito@bportugal.pt.

Uma vez concluído o processo de consulta, serão devidamente ponderados todos os contributos recebidos, com vista à sua eventual incorporação na atividade do Mediador do Crédito.

Consulte:

- [Plano estratégico 2024-26](#)

Lisboa, 2 de setembro de 2024