

Mediador do Crédito
Apartado 21004
1126 - 001 Lisboa

✉ mediador.do.credito@bportugal.pt

☎ (+351) 213 233 416

🌐 www.mediadordocredito.pt

🗨 Pode consultar a Política de Proteção de Dados do
Mediador do Crédito em www.mediadordocredito.pt



**MEDIADOR
DO CRÉDITO**



A figura do Mediador do Crédito foi introduzida no ordenamento jurídico português pelo Decreto Lei n.º 144/2009, de 17 de junho.

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.

O Mediador do Crédito funciona junto do Banco de Portugal, gozando de independência no exercício das suas funções.

O Mediador do Crédito desenvolve uma atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, ou sociedades financeiras que concedam crédito, bem como presta esclarecimentos e informações em matéria de crédito.

Os serviços prestados pelo Mediador do Crédito ao cliente bancário são gratuitos.



Pedidos de mediação

O Mediador do Crédito analisa os pedidos de mediação apresentados pelos clientes bancários – quer sejam pessoas singulares ou coletivas –, em relação a todos os tipos de crédito.

Com a mediação, pretende-se fomentar a comunicação entre o cliente bancário e a instituição de crédito ou

a sociedade financeira, no sentido de chegarem a um acordo e, assim, ultrapassarem situações de impasse, ou de falta de entendimento, relativamente a determinado produto ou situação creditícia (por exemplo, obtenção ou renegociação de créditos).

Para solicitar a intervenção do Mediador do Crédito, o cliente bancário deve apresentar:

- Um pedido assinado, no qual se identifique, descreva a sua pretensão e os respetivos fundamentos e indique a instituição de crédito ou a sociedade financeira visada no pedido;
- Informação sobre os contactos efetuados e cópia da correspondência trocada com a instituição de crédito ou a sociedade financeira no âmbito da tentativa prévia de negociação/resolução do assunto;
- Cópia de outros documentos que possam contribuir para o esclarecimento e fundamentação da pretensão (por exemplo, cópia dos extratos dos créditos ou dos contratos de crédito).

No prazo de cinco dias úteis, após a receção do pedido, o Mediador do Crédito comunica ao cliente bancário a decisão de aceitação ou de indeferimento do pedido.

O Mediador do Crédito poderá solicitar os documentos e informações complementares que considere necessários para a avaliação do pedido.



Outros pedidos – esclarecimentos e informações

Qualquer pessoa, singular ou coletiva, poderá contactar o Mediador do Crédito, mediante pedido escrito, caso pretenda algum esclarecimento ou informação em matéria de crédito.