



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 12 de abril de 2019



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
ANEXO.....	11
PROPOSTA DE MINUTA DE CARTA PARA REQUERER A MEDIAÇÃO/INTERVENÇÃO DO MEDIADOR DO CRÉDITO.....	12
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?

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

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 enviar o seu pedido de mediação por escrito, identificando-se, descrevendo a sua pretensão, fundamentando-a e indicando a entidade visada. O cliente bancário 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).

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 receção do pedido de mediação – no qual o cliente bancário (que passará a ser designado por requerente) se identifica, descreve a sua pretensão e os respetivos fundamentos e indica a entidade visada – são promovidas as seguintes diligências:

- o 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;
- o Em caso de aceitação do pedido de mediação, o processo é enviado, de imediato, à instituição de crédito visada pelo requerente;
- o A instituição de crédito em causa procede à análise do pedido formulado pelo requerente e, no prazo máximo de **cinco dias úteis** contados da data de receção do processo, transmite ao Mediador do Crédito a sua decisão de confirmação ou revisão da decisão anterior;
- o 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 verifique fundamentamente 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.



MEDIADOR
DO CRÉDITO

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

ANEXO

Proposta de minuta de carta para requerer a mediação/intervenção do Mediador do Crédito



**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:

_____.

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 coletiva);
- (b) Morada do cliente bancário (pessoa singular ou coletiva);
- (c) Seu nome (cliente bancário singular ou o representante legal da pessoa coletiva);
- (d) Escolha um dos seguintes: Bilhete de Identidade ou Cartão do cidadão.
- (e) No caso de ser o representante legal da pessoa coletiva, 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) eletrónica(s) ou fax(es)** que comprove(m) a sua prévia tentativa de contacto e/ou negociação com a instituição de crédito/sociedade financeira visada.
- (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.
- (a) 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.



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 e 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 10 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;
- 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;



- Banco de Portugal, ainda, na medida em que, nos termos legais, aquele presta o apoio técnico e administrativo necessário ao funcionamento do **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 à **Encarregada da Proteção de Dados do Mediador do Crédito**, mediante o preenchimento do formulário disponibilizado para o efeito¹, o qual deve ser enviado para um dos seguintes endereços:

- 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

7. Reclamação

Não obstante, o titular dos dados tem ainda o direito de apresentar uma reclamação junto da **Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)**, 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: Mediator do Crédito, Apartado 21004, 1126-001 Lisboa

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

Telefone: +351 213 233 416

Sítio na internet: www.mediadordocredito.pt