



MEDIADOR  
DO CRÉDITO

# Plano Estratégico

## 2024-26



Setembro de 2024





**FICHA TÉCNICA**

Mediador do Crédito

Apartado 21004 1126-001 Lisboa

Tel.: +351 213 233 416

Mediador.do.credito@bportugal.pt

[www.mediadordocredito.pt](http://www.mediadordocredito.pt)

Setembro de 2024

## Nota Introdutória

---

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 a 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.

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.

## Missão, Visão e Valores

---

**Missão:** «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»

**Visão:** ser reconhecido como o *Credit Ombudsman* português, captando a verdadeira essência da função e procurando atingir o prestígio da figura internacionalmente conhecida

**Valores:** imparcialidade, independência, eficiência, cooperação, integridade e confidencialidade.

## Análise SWOT

---

**Pontos Fortes:** base legal estabelecida em decreto-lei; suporte financeiro, técnico e administrativo sólido, suportado pelo Banco de Portugal; acesso direto às partes envolvidas nas relações de crédito

**Pontos Fracos:** escassa visibilidade pública; atual âmbito de atuação relativamente estreito face ao diploma legal instituidor, nomeadamente no âmbito da literacia financeira; imagem institucional e competências equivocadamente associadas às do Banco de Portugal; limitações de recursos humanos perante uma desejável expansão

**Oportunidades:** crescimento dos pedidos de renegociações e consolidações de empréstimos, implicando maior necessidade de mediação de impasses na negociação; capacidade de alargamento do âmbito de atuação a nível nacional; análise comparada e troca de experiências a nível internacional, acrescentando valor à atuação do Mediador do Crédito em Portugal

**Ameaças:** mudanças regulares na legislação associada às relações creditícias e aumento da complexidade dos produtos de crédito; aumento da aversão ao risco e redução da oferta de financiamento por parte de instituições de crédito; aumento das cessões de carteiras de créditos a entidades terceiras

## Objetivos Estratégicos

---

- 1. Aumentar a visibilidade da figura do Mediador de Crédito, promovendo a sua afirmação enquanto entidade de referência e incrementando a sua utilização**
- 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**
- 3. Promover a literacia financeira em matéria de crédito, incluindo o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis**
- 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**

## Objetivo Estratégico # 1

**Aumentar a visibilidade da figura do Mediador de Crédito, promovendo a sua afirmação enquanto entidade de referência e incrementando a sua utilização**

### Ação Estratégica 1

#### Contribuir para a revisão do enquadramento legal

- Promover junto do legislador a revisão do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, que introduziu no ordenamento jurídico português a figura do Mediador do Crédito, clarificando, entre outros, a natureza jurídica do processo de mediação, o seu âmbito e seus sujeitos, permitindo agilizar processos e esclarecer eventuais conflitos de competências, bem como propondo a criação um regime contraordenacional para as situações de incumprimento de prazos de resposta
- Promover uma política de maior proximidade junto do legislador, manifestando disponibilidade para participar na definição dos enquadramentos regulatórios e regulamentares em matéria de crédito e com ela relacionada

### Ação Estratégica 2

#### Fortalecer as relações institucionais

- Dinamizar e fortalecer as relações com as instituições de crédito e seus interlocutores, incluindo com a APB - Associação Portuguesa de Bancos e a ASFAC - Associação de Instituições de Crédito Especializado, fomentando reuniões periódicas, estabelecendo acordos de princípio e promovendo ações de divulgação do Mediador do Crédito
- Estreitar as relações institucionais com entidades públicas de particular relevância para a prossecução da missão do Mediador do Crédito

### Ação Estratégica 3

#### Promover parcerias com associações, ampliar guias práticos e organizar sessões de divulgação

- Estabelecer parcerias estratégicas com associações profissionais, industriais, comerciais e de consumidores que possam promover os serviços do Mediador do Crédito junto dos seus membros, aumentando assim a visibilidade e a utilização do serviço
- Atualizar os atuais folhetos informativos e disponibilizar um maior número de guias práticos sobre como utilizar os serviços do Mediador do Crédito, processos de mediação e sugestões para uma negociação de crédito bem-sucedida, colocando-os em locais estratégicos e descentralizados geograficamente
- Organizar *workshops* e seminários direcionados a clientes bancários, particulares e empresas, esclarecendo dúvidas sobre o acesso ao crédito e como o Mediador do Crédito pode auxiliar em situações de impasse

### Ação Estratégica 4

#### Aperfeiçoar o portal institucional, desenvolver o serviço de atendimento e divulgar a atividade em meios digitais

- Atualizar o site do Mediador do Crédito de modo a torná-lo mais intuitivo e acessível, incluindo uma versão em língua inglesa. Atualizar conteúdos do Portal ePortugal.gov.pt. Avaliar a possibilidade de introduzir o uso de *chatbots* para esclarecimento de dúvidas e formulários simplificados para solicitação de mediação
- Estudar a possibilidade de desenvolver o atual serviço de atendimento telefónico e avaliar a possibilidade de implementar um atendimento presencial, utilizando as várias instalações descentralizadas do Banco de Portugal, reencaminhando pedidos e melhorando a acessibilidade e eficiência do serviço
- Utilizar meios digitais com o objetivo de aumentar a consciencialização sobre o papel e os benefícios do recurso ao Mediador do Crédito, nomeadamente através de portais das instituições e nas redes sociais profissionais (LinkedIn)

## 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 Estratégica 5

#### Intensificar as ações de cooperação com o Banco de Portugal nas matérias de supervisão

- Estreitar a colaboração entre o Mediador do Crédito e a supervisão prudencial e comportamental do Banco de Portugal, contribuindo para identificar padrões de comportamento a requerer atenção regulatória ou de supervisão, alinhando estratégias e prioridades

### Ação Estratégica 6

#### Estreitar relações com centros de arbitragem

- Estudar a possibilidade de estabelecer protocolos de cooperação com a rede de Centros de Arbitragem e Resolução de Conflitos de Consumo (CACC), criando um sistema de referência cruzada para reencaminhamento de casos que não se enquadrem nos respetivos âmbitos de competência

### Ação Estratégica 7

#### Interagir com a Direção-Geral do Consumidor e cooperar com Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

- Promover a troca regular de informações sobre tendências de reclamações, práticas de mercado e questões emergentes no acesso ao crédito, contribuindo para identificar proativamente problemas que afetam os clientes
- Estabelecer protocolos de cooperação com as entidades pertencentes à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), permitindo a intervenção do Mediador do Crédito perante situações de impasse e proporcionando o acesso a conhecimento especializado sobre as características do cliente bancário sobreendividado, fomentando oportunidades de formação e de colaboração

### Ação Estratégica 8

#### Estabelecer contactos com organizações internacionais de entidades congéneres

- Conhecer as atividades análogas à do Mediador do Crédito que possam estar a ser desenvolvidas por outros bancos centrais
- Integrar associações internacionais congéneres de *financial ombudsman*, proporcionando o acesso a redes de conhecimento, melhores práticas globais, formação e oportunidades de cooperação e de desenvolvimento de direito comparado

## Objetivo Estratégico # 3

**Promover a literacia financeira em matéria de crédito, incluindo o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis**

### Ação Estratégica 9

#### Associar ao Plano Nacional de Formação Financeira

- Participar no programa Todos Contam e noutros programas no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, dando cumprimento à competência legal estabelecida para o Mediador do Crédito e contribuindo para elevar o nível de conhecimentos de natureza financeira da população, com conteúdos adaptados aos vários públicos e níveis de escolaridade

### Ação Estratégica 10

#### Estabelecer parceria com o Banco de Portugal na Estratégia de Literacia Financeira Digital

- Estabelecer uma parceria estratégica com o Banco de Portugal para participar no desenvolvimento das ações previstas na Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal, no âmbito do crédito ao consumo e à habitação, nomeadamente no programa “Economia para Tod@s”, no concurso “Geração Euro”, na rubrica “#ficaadica”, entre outros

### Ação Estratégica 11

#### Interagir com a Associação Portuguesa de Bancos

- Instituir uma parceria estratégica com a Associação Portuguesa de Bancos no âmbito do programa de literacia financeira Saber de Contas, com especial enfoque no tema do sobreendividamento, promovendo dessa forma as atividades do Mediador do Crédito no âmbito das renegociações e consolidações de empréstimos

## 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 Estratégica 12

#### Desenvolver a gestão interna de recursos

- Reforçar os recursos humanos e financeiros dedicados à atividade do Mediador do Crédito, adequando-os aos objetivos estratégicos propostos para o período entre 2024 e 2026 e fomentar a adoção das melhores práticas em termos de formação, sustentabilidade e responsabilidade social

### Ação Estratégica 13

#### Rever e documentar procedimentos internos

- Reavaliar procedimentos internos, revendo manuais e modernizando os sistemas de informação, de modo a otimizar o tratamento e a exploração analítica de dados

### Ação Estratégica 14

#### Simplificar as comunicações com os requerentes

- Rever os processos de recolha de informação juntos dos requerentes recorrendo a formulários e minuta; clarificar e simplificar a linguagem utilizada nas comunicações através da criação de *templates* de resposta concisos, mas também adaptáveis aos diferentes casos, assegurando o rigor na informação prestada

# ANEXO

---

## ***Base legal***

- Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, que introduziu no ordenamento jurídico português a figura do Mediador do Crédito
- Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que estabelece princípios e regras a observar pelas instituições de crédito na prevenção e na regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito pelos clientes bancários e cria a rede extrajudicial de apoio a esses clientes bancários no âmbito da regularização dessas situações
- Despacho n.º 19730, de 29 de agosto de 2009, que nomeia Maria Leonor da Cunha Torres para o cargo de membro do Conselho que coadjuva o Mediador do Crédito
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 73/2024, de 14 de junho de 2024, que nomeia Ana Margarida Machado de Almeida como Mediadora do Crédito
- Despacho n.º 6717, de 17 de junho de 2024, que nomeia João Miguel Coelho como membro do Conselho que coadjuva o Mediador do Crédito