



MEDIADOR
DO CRÉDITO



Handwritten signature and asterisk

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO ENTRE O MEDIADOR DO CRÉDITO E A ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Entre:

O **Mediador do Crédito**, com domicílio profissional na Avenida Almirante Reis, n.º 71, 3.º andar, 1150-012 Lisboa, (doravante designado por **MdC**)

e

A **Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO**, com sede na Rua da Artilharia Um, n.º 79 – 4.º, 1269-160 Lisboa, (doravante designada por **DECO**);

Considerando que:

- a) Ao **MdC**, compete, nos termos do disposto nas alíneas a), b), d) e e) do n.º1 do artigo 4.º, do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho (i) contribuir globalmente para a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos legalmente protegidos de quaisquer pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito, (ii) difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, (iii) coordenar a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito, e (iv) emitir pareceres sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade;
- b) A **DECO**, enquanto associação de utilidade pública sem fins lucrativos que tem por objeto a defesa dos direitos e interesses dos consumidores, podendo para o efeito desenvolver todas as atividades adequadas a tal fim, nomeadamente a constituição de mecanismos de apoio, informação e de negociação de situações de sobre-endividamento;
- c) O **MdC** e a **DECO** concluíram pela existência de conveniência e proveito no estabelecimento, entre si, de um Protocolo de Cooperação (doravante designado por Protocolo) para utilizar as respetivas competências, em benefício da defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos consumidores em relações de crédito.



MEDIADOR
DO CRÉDITO



*
[Handwritten signature]

É reciprocamente acordado e livremente aceite pelas **Partes** o Protocolo, o qual se rege nos termos das cláusulas seguintes:

Cláusula Primeira

Objeto e âmbito

O Protocolo visa estabelecer os termos e condições da cooperação institucional entre o **MdC** e a **DECO**.

Cláusula Segunda

Execução

1. O MdC compromete-se a:

- a) Colaborar em iniciativas da **DECO** no âmbito da educação financeira em matéria de crédito, nos termos a definir entre as **Partes**;
- b) Analisar pedidos apresentados por clientes bancários que lhe sejam encaminhados pela **DECO**;
- c) Promover reuniões periódicas para acompanhamento das atividades desenvolvidas em conjunto com a **DECO**;
- d) Divulgar o conteúdo do presente Protocolo, nomeadamente no sítio da internet do **MdC**;
- e) Auscultar a **DECO**, enquanto parceira, sobre recomendações de alteração, revogação ou sugestões para elaboração de nova legislação sempre que estejam em causa direitos e legítimos interesses dos consumidores.

2. A DECO compromete-se a:

- a) Promover a troca regular de informações com o **MdC** em matéria de crédito, designadamente tendências de reclamações, práticas de mercado e questões emergentes no acesso ao crédito, contribuindo para identificar proactivamente problemas que afetam os clientes bancários;
- b) Permitir a participação do **MdC** em iniciativas da **DECO** no âmbito da educação financeira em matéria de crédito, nos termos a definir entre as **Partes**;



MEDIADOR
DO CRÉDITO



*
ams

- c) Encaminhar ao **MdC** os pedidos de clientes bancários enquadráveis nas competências do **MdC**, sempre que tal se revele pertinente;
- d) Divulgar a figura e competências do **MdC** junto dos seus associados, nomeadamente através do sítio da internet da **DECO** e da sua rede regional;
- e) Dar a conhecer ao **MdC** as opiniões que emita sobre diplomas legais que se encontrem em fase de circuito legislativo, nacional ou europeu, em matéria de crédito.

Cláusula Terceira

Comunicação

1. Para efeitos do Protocolo:

- a) Todas as comunicações entre as **Partes** devem ser efetuadas por escrito, através de correio postal simples ou, preferencialmente, correio eletrónico, para os seguintes endereços:

- i. **MdC:**

Morada: Apartado 21004, 1126 - 001 Lisboa

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

- ii. **DECO:**

Morada: Rua da Artilharia Um, n.º 79 – 4.º, 1269-160 Lisboa

Correio eletrónico: gabinete.diretorageral@deco.pt

- b) As **Partes** identificarão, por escrito, através de correio postal simples ou correio eletrónico, os respetivos interlocutores.

2. Quaisquer alterações relativamente à informação prestada pelas **Partes** no âmbito do número anterior deverão ser comunicadas por escrito, através de correio postal simples ou correio eletrónico.

Cláusula Quarta

Confidencialidade da informação

Todas as informações que advenham às **Partes** em resultado da aplicação do Protocolo estão sujeitas a sigilo e destinam-se exclusivamente a utilização para os fins aí previstos e na lei.



MEDIADOR
DO CRÉDITO



Cláusula Quinta

Avaliação da execução e revisão do Protocolo

O MdC e a DECO realizam, com periodicidade mínima anual, uma reunião dedicada à avaliação da execução do Protocolo.

Cláusula Sexta

Vigência do Protocolo

O Protocolo entra em vigor na data em que se encontrar assinado por ambas as **Partes** e vigora até à sua denúncia por qualquer uma, podendo a mesma ser livremente comunicada por escrito com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

O Protocolo é redigido em dois exemplares, assinados pelas **Partes**, sendo entregue um original aos seus representantes.

Lisboa, 28 de maio de 2025

Pelo Mediador do Crédito

Pela Associação Portuguesa para a Defesa do
Consumidor

Ana Margarida Machado de Almeida
Mediadora do Crédito

Joana Jerónimo Soares Correia
Presidente