



MEDIADOR
DO CRÉDITO



DGC | DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO ENTRE O MEDIADOR DO CRÉDITO E A DIREÇÃO-GERAL 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 **Direção-Geral do Consumidor**, pessoa coletiva número 600083950, com sede na Praça Duque de Saldanha, n.º 31, 3º, 1069-013 Lisboa, (doravante designada por **DGC**);

Considerando que:

- a) Ao **MdC** compete, nos termos do disposto nas alíneas a), b), d) e e) do nº1 do artigo 4º, do Decreto-Lei nº 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) À **DGC** compete (i) dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor e a coordenação das atividades desenvolvidas pelas entidades públicas e privadas integradas neste Sistema, designadamente através do acompanhamento da atividade das associações de consumidores, dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, de outros mecanismos extrajudiciais de resolução destes litígios e dos centros de informação autárquica, e (ii) informar os consumidores sobre os direitos de que são titulares e sobre a legislação que protege os seus interesses;

É reciprocamente acordado e livremente aceite pelas **Partes** o presente Protocolo de Cooperação (doravante designado por Protocolo), o qual se rege nos termos das cláusulas seguintes:

Cláusula Primeira

Objeto e âmbito

O Protocolo tem por objeto a definição dos termos de cooperação institucional entre o **MdC** e a **DGC**.

W
AM



MEDIADOR
DO CRÉDITO



DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

Cláusula Segunda

Execução

1. O MdC compromete-se a:

- a) Realizar ações de formação, dirigidas aos colaboradores da **DGC**, sobre as competências do **MdC** e sobre os seus procedimentos no âmbito da mediação de crédito e da prestação de esclarecimentos em matéria de crédito;
- b) Realizar ações de formação, dirigidas à Rede de Apoio ao Cliente Bancário (doravante designada por RACE), bem como, à Rede de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (doravante designada por CIAC), com o objetivo de divulgar a atividade do **MdC** e potenciar o *networking* com estas entidades;
- c) A promoção de reuniões periódicas para acompanhamento das atividades desenvolvidas em conjunto com a **DGC**;
- d) Colaborar com a **DGC** no âmbito do Referencial de Educação do Consumidor e do Plano Nacional de Formação Financeira, nos termos a definir pela **DGC**;
- e) Disponibilizar, quando solicitado pela **DGC**, opiniões e outros contributos no que respeita a iniciativas legislativas em matéria de crédito.

2. A **DGC** compromete-se a:

- a) Potenciar a troca regular de informações com o **MdC** em matéria de crédito sobre tendências de reclamações, práticas de mercado e questões emergentes no acesso ao crédito, contribuindo para identificar proactivamente problemas que afetam os clientes bancários;
- b) Promover reuniões entre as Entidades da RACE e o MdC com o propósito de o **segundo** se inteirar da realidade da RACE;
- c) Promover a divulgação do **MdC** junto dos consumidores, nomeadamente disponibilizando informação sobre esta entidade no sítio da **DGC** na internet, bem como junto dos CIAC e dos Centros de Arbitragem de Litígios de Consumo;
- d) Encaminhar para o **MdC**, nos termos a definir entre as **Partes**, pedidos de mediação ou de esclarecimentos em matéria de crédito apresentados por consumidores;
- e) Solicitar, quando relevante, a contribuição do **MdC** no que respeita a iniciativas legislativas em matéria de crédito.



MEDIADOR
DO CRÉDITO



DGC

DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

Cláusula Terceira

Comunicação

1. Para efeitos do presente 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. **DGC**

Morada: Praça Duque de Saldanha, n.º 31, 3º, 1069-013 Lisboa

Correio eletrónico: dgc@dgconsumidor.gov.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.

Cláusula Quinta

Avaliação da execução e revisão do Protocolo

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



MEDIADOR
DO CRÉDITO



Cláusula Sexta

Vigência do Protocolo

O Protocolo entra em vigor no dia em que for 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, 1 de abril de 2025

Pelo Mediador do Crédito

Ana Margarida Machado de Almeida
Mediadora do Crédito

Pela Direção-Geral do Consumidor

Carla Barata
Diretora-Geral