

RELATÓRIO DA
CONSULTA PÚBLICA
DO PLANO ESTRATÉGICO
2024-2026



Índice

1. Enquadramento	3
2. Comentários gerais	4
3. Objetivos estratégicos e prioridades de atuação para 2024-2026	7
3.1. Análise das respostas recebidas	7
4. Considerações finais.....	13



1. Enquadramento

Por decisão do Mediator do Crédito, submeteu-se a consulta pública o Plano Estratégico (PE) para o período 2024-2026. Esta consulta foi lançada no dia 2 de setembro de 2024 e decorreu até ao dia 30 de setembro de 2024, com o propósito de recolher as opiniões e contributos das partes interessadas pela atuação do Mediator do Crédito, nomeadamente das instituições de crédito, sociedades financeiras e entidades públicas e privadas.

Ao longo do período de consulta, foram recebidos contributos de seis entidades, as quais estão listadas por ordem alfabética:

- Associação Industrial Portuguesa (AIP)
- Associação Portuguesa de Leasing, Factoring e Renting (ALF)
- Banco Primus
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB)
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)

Importa assinalar que foram ainda recebidos dois contributos após 30 de setembro:

- DECO
- Lisgarante

Todos os contributos recebidos na consulta pública foram analisados e ponderados pelo Mediator do Crédito, encontrando-se refletidos, resumida ou textualmente, no presente relatório, que se encontra organizado da seguinte forma: comentários gerais; análise das respostas recebidas; e considerações finais.

Ao longo do relatório, o Mediator do Crédito expressa o seu entendimento sobre os contributos recebidos.



2. Comentários gerais

O **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)** reconhece a importância e qualidade do PE 2024-2026, destacando, em particular, a clareza dos quatro objetivos estratégicos estabelecidos e a sua conformidade com a análise SWOT realizada. Os principais tópicos abordados pelo **CNIACC** incluem a cooperação entre entidades, o reforço da Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE), a resolução de conflitos de consumo e a promoção da literacia financeira no setor do crédito.

O **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)** enaltece a qualidade do PE 2024-2026, bem como a sua relevância para o fortalecimento da confiança e transparência no mercado de crédito. Os principais temas abordados pelo **CICAP** incluem a confiança e transparência no mercado de crédito, a cooperação entre centros de arbitragem, a uniformização dos protocolos de cooperação, e o reforço de capacidades internas para dar apoio e reposta às necessidades do cliente bancário.

O **Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB)** destaca a relevância do PE 2024-2026, com especial enfoque na clareza dos quatro objetivos estratégicos definidos, bem como pela sua articulação com a análise SWOT realizada. Os principais temas abordados pelo **CIAB** incluem a cooperação institucional, o fortalecimento das relações com centros de arbitragem, o apoio ao cliente bancário, e a promoção da literacia financeira no setor do crédito.

A **Associação Industrial Portuguesa (AIP)** reconhece a relevância do PE 2024-2026, destacando a importância do papel do Mediador do Crédito e valorizando os objetivos traçados para reforçar a visibilidade e a cooperação institucional. A **AIP** sublinha ainda o valor das iniciativas que promovem a literacia financeira e a eficiência nos processos de mediação, especialmente no apoio às PME, e manifesta o seu compromisso em colaborar para o sucesso do plano. A **AIP** coloca-se inteiramente ao dispor do Mediador do Crédito para alinhar posições e dinamizar as ações propostas no âmbito do plano.

O **Banco Primus** subscreve os quatro objetivos estratégicos do PE 2024-2026, destacando a importância do papel do Mediador do Crédito, especialmente no apoio aos clientes que necessitam de um acompanhamento específico. A instituição valoriza as interações construtivas mantidas ao longo dos anos com o Mediador do Crédito e expressa o seu apoio ao sucesso na implementação do plano.



A **Associação Portuguesa de Leasing, Factoring e Renting (ALF)** expressa o seu interesse em colaborar ativamente nas atividades do Mediador do Crédito e contribuir para o PE 2024-2026. Representando instituições com um impacto significativo na economia nacional, a **ALF** valoriza as oportunidades de fortalecer as relações institucionais e de participar na promoção da formação financeira em Portugal. A associação manifesta satisfação pela oportunidade de contribuir para o plano e aguarda a reunião para aprofundar estas questões.

A **Lisgarante** manifesta a sua concordância com os quatro objetivos estratégicos definidos no PE 2024-2026 do Mediador do Crédito, destacando a importância de iniciativas que promovem a coesão institucional, a literacia financeira e o programa "Todos Contam". A **Lisgarante** valoriza o impacto positivo que estas ações podem ter na relação entre consumidores bancários e instituições financeiras, reforçando a sua disponibilidade para colaborar na implementação das medidas propostas.

A **DECO** sublinha a importância do PE 2024-2026 do Mediador do Crédito num contexto de desafios económicos que afetam muitas famílias, nomeadamente face à crise habitacional e ao aumento da concessão de crédito. A entidade valoriza os quatro objetivos estratégicos do plano, apontando a relevância da transformação digital e a necessidade de um papel mais visível e interventivo do Mediador do Crédito. A **DECO** reconhece o potencial do plano para reforçar a missão de mediação e promover um equilíbrio saudável nas relações entre clientes bancários e instituições financeiras, reiterando o seu compromisso com a literacia financeira e a colaboração para o fortalecimento das competências digitais e operacionais do Mediador do Crédito. Com a sua longa experiência no apoio financeiro ao consumidor, a **DECO** vê nesta parceria uma oportunidade para expandir e consolidar uma atuação conjunta em prol dos consumidores e do setor financeiro.



Posição do Mediador do Crédito:

O Mediador do Crédito agradece e valoriza os contributos recebidos pelas oito entidades já referidas, que sublinham o alinhamento e relevância do PE 2024/2026 e reforçam a importância de uma abordagem colaborativa para apoiar os clientes bancários e fortalecer a confiança no setor financeiro.

O Mediador do Crédito destaca o contributo dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, sendo estes o **CNIACC**, o **CIAB** e o **CICAP**, que reconheceram a clareza dos objetivos estratégicos e a sua articulação com a análise SWOT realizada. Estes centros identificam temas que são também essenciais para o Mediador do Crédito, como a cooperação institucional, a promoção da literacia financeira e o apoio aos clientes bancários, reforçando a confiança e a transparência nas práticas de mediação e no mercado de crédito.

O Mediador do Crédito revê-se nas apreciações efetuadas pelos **Banco Primus**, **Lisgarante** e **ALF**, as quais sublinham a relevância de um acompanhamento próximo e eficaz dos clientes e o papel do Mediador do Crédito como ponto de apoio essencial, especialmente em cenários de maior complexidade financeira. Estas entidades valorizam as interações construtivas já existentes e mostram-se comprometidas em apoiar as medidas previstas no Plano Estratégico.

O Mediador do Crédito acompanha as recomendações da **AIP** e da **DECO**, as quais reforçam a importância de um Mediador do Crédito visível e atuante, salientando o seu papel na promoção da literacia financeira e na comunicação eficaz com o público e com as empresas. A **DECO** sublinha ainda a importância de uma maior abordagem digital para assegurar que os serviços de mediação acompanham a evolução do setor financeiro, especialmente num contexto económico exigente para muitas famílias portuguesas. A **AIP** sublinha especialmente o apoio às PME, disponibilizando-se para auxiliar o Mediador no Crédito na concretização do seu Plano Estratégico.

O Mediador do Crédito reafirma o seu compromisso em colaborar com todas estas entidades, com o objetivo de criar uma rede de apoio sólida, orientada pela transparência e pela melhoria contínua dos processos de mediação. Agradecemos a disponibilidade manifestada por todas as partes para contribuir para o sucesso do PE 2024-2026 e reiteramos o nosso empenho em prosseguir com as ações definidas, com o foco na defesa dos interesses dos clientes de crédito e na promoção de um setor financeiro mais acessível, informado e equilibrado.



3. Objetivos estratégicos e prioridades de atuação para 2024-2026

No âmbito da consulta pública, foram recebidos comentários sobre as ações estratégicas (AE) que o Mediador do Crédito se propõe a desenvolver no triénio 2024-2026, os quais são analisados em seguida de acordo com o objetivo estratégico em que se inserem.

3.1. Análise das respostas recebidas

Objetivo estratégico 1 – Aumentar a visibilidade da figura do Mediador do Crédito, promovendo a sua afirmação enquanto entidade de referência e incrementando a sua utilização.

AE 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.

O **Banco Primus** sugere que o prazo estabelecido na alínea c) do número 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, seja alargado de 5 para 10 dias úteis, alegando que o prazo atualmente em vigor se revela insuficiente para a análise dos diversos cenários possíveis e apresentação de propostas alternativas no âmbito dos processos de mediação.



AE 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.

A **ALF** propõe a sua inclusão na AE 2, tendo em vista a dinamização e o fortalecimento das relações institucionais com o Mediador do Crédito.

No mesmo sentido, a **AIP** manifesta total disponibilidade para colaborar na concertação de posições com o Mediador do Crédito, visando dinamizar ações de cooperação institucional, com especial destaque para a promoção da literacia financeira.

AE 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.

A **AIP** refere ter disponibilidade para colaborar na dinamização de ações relacionadas com a cooperação institucional e com a promoção da literacia financeira e regulamentar. A Associação pretende continuar a liderar essas áreas, junto das pequenas e médias empresas, em parceria com o Mediador do Crédito.



De igual modo, a **ALF** considera que pode contribuir ativamente para a AE 3.

A **DECO** apoia o objetivo de o Mediator do Crédito pretender aumentar a visibilidade institucional, sublinhando que a divulgação dos seus serviços é essencial para garantir que um maior número de clientes bancários possa beneficiar dos mesmos. A **DECO** destaca ainda a importância de melhorar o portal e os canais digitais, bem como de estabelecer parcerias que promovam o trabalho desenvolvido pelo Mediator do Crédito.

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.

AE 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.

A **CIAB** e a **CNIACC** propõem a celebração de protocolos de cooperação com o Mediator do Crédito e convidam-no a visitar as respetivas instalações, com o objetivo de fortalecer a articulação com a RACE e promover uma maior cooperação entre as instituições. Ambas as entidades recordam a colaboração anterior com o Mediator do Crédito, nomeadamente na conferência organizada em 2015, e manifestam estar empenhadas no desenvolvimento de parcerias.

O **CICAP** sugere que os protocolos de cooperação sejam celebrados de forma unitária e abrangente para todas as entidades da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC), a fim de salvaguardar a uniformidade de procedimentos e evitar tratamentos diferenciados em situações análogas. No entanto, manifesta reservas quanto à criação de novos protocolos de cooperação que possam sobrecarregar as entidades com tarefas adicionais e relatórios.



AE 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.

O **CIAB**, o **CICAP** e o **CNIACC** consideram fundamental desenvolver a cooperação com o Mediador do Crédito no âmbito da RACE. O **CIAB** e o **CNIACC** recordam a colaboração anterior com o Mediador do Crédito, nomeadamente na conferência realizada em 2015. O **CICAP**, embora manifeste reservas quanto à sobrecarga das entidades com novos protocolos e tarefas adicionais, concorda com a implementação de iniciativas que promovam a formação de profissionais.

A **DECO** afirma que gostaria de estreitar relações com o Mediador do Crédito, pois considera que a relação com o Mediador do Crédito poderá aumentar a eficiência da resolução de casos apresentados pelos clientes bancários que a procuram.

Objetivo estratégico 3 – Promover a literacia financeira em matéria de crédito, incluindo o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis.

AE 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.



A **ALF** sublinha que pode desempenhar um papel relevante na AE 9, pois está alinhada com os objetivos e metas de aprofundamento de conhecimentos financeiros e participa, como membro, no Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), dinamizado pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF).

A **DECO** considera que o Mediador do Crédito se deve associar à causa da literacia financeira, uma vez que, sem esta, potencia-se o surgimento de situações de conflito que enfraquecem o sistema financeiro.

A **Lisgarante** saúda a iniciativa do Mediador do Crédito, destacando a importância da promoção da literacia financeira sobre os serviços de mediação de créditos e a participação no programa "Todos Contam".

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.

A **DECO** considera que todas as medidas que simplifiquem os procedimentos e reduzam a burocracia contribuem para uma melhor relação entre as partes envolvidas num processo de mediação. Sublinha, igualmente, a importância de se definirem métricas de avaliação de atividade e de se identificarem áreas de melhoria.

Posição do Mediador do Crédito:

Os comentários recebidos no âmbito da consulta pública evidenciam um consenso generalizado em relação às AE delineadas pelo Mediador do Crédito para o período 2024-2026; as entidades consultadas manifestaram um interesse significativo em colaborar com o Mediador do Crédito, seja através da celebração de protocolos de cooperação, seja na realização e promoção de ações conjuntas.

As sugestões de inclusão da ALF na AE 2 e de alteração do prazo previsto na alínea c) do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, de 5 para 10 dias úteis, serão consideradas pelo Mediador do Crédito. Relativamente a esta última, serão realizadas as diligências necessárias junto do Ministério das Finanças para a viabilização da respetiva alteração legislativa.



A precedente colaboração com entidades como o CIAB e o CNIACC constitui um exemplo relevante que poderá firmar futuras iniciativas de colaboração. Neste contexto, o Mediador do Crédito planeia realizar deslocações em território nacional, nomeadamente aos CACC e às entidades da RACE, com o objetivo de estreitar contactos institucionais e facilitar a execução das AE planeadas. Estas visitas visam não só fomentar a cooperação ao nível da literacia financeira e aumentar a visibilidade do Mediador do Crédito, mas também reforçar a eficácia dos procedimentos de mediação de conflitos de crédito, através da criação de um sistema de referenciação cruzada entre as entidades.

A formalização de protocolos de cooperação, designadamente com as entidades da rede CACC, é considerada uma medida essencial para fortalecer a atuação do Mediador do Crédito. Os desafios suscitados pelas entidades consultadas estão a ser cuidadosamente analisados e ponderados, incluindo as preocupações atinentes à falta de uniformização dos protocolos de cooperação a celebrar e a potencial sobrecarga de trabalho que tais protocolos possam criar.

Adicionalmente, o Mediador do Crédito reconhece a importância de reforçar a sua presença nos canais digitais, de modo a que mais clientes bancários beneficiem dos seus serviços, estando em curso um projeto destinado a alcançar esse objetivo. A melhoria da governação tem sido igualmente aprimorada internamente, com a implementação de um novo modelo de gestão e a definição de novas métricas de avaliação da atividade.



4. Considerações finais

O Mediador do Crédito agradece os contributos remetidos no âmbito da consulta pública, os quais foram objeto de detalhada análise e ponderação.

As sugestões recolhidas revelaram-se importantes para a consolidação das AE estabelecidas para esta entidade e, bem assim, para o planeamento das mesmas, tendo contribuído, em particular, para a definição das prioridades de atuação. Em resultado das sugestões recolhidas e da ponderação realizada por esta entidade, alterou-se a redação inicial da AE 2.

Os comentários recebidos, pela sua abrangência e relevância, serão igualmente tidos em consideração na atividade do Mediador do Crédito em vertentes que não decorrem especificamente do PE 2024-2026.