



Exercício da atividade de intermediário de crédito a título acessório relativamente a contratos de crédito abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho

No exercício da sua atividade, os intermediários de crédito devidamente autorizados e registados para o efeito junto do Banco de Portugal devem cumprir as regras previstas no regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, no Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2017, e demais preceitos legais e regulamentares aplicáveis a esta atividade. Poderá consultar as normas que regem a atividade dos intermediários de crédito no Portal do Cliente Bancário, em www.clientebancario.bportugal.pt.

Apresentam-se, em seguida, algumas das regras que devem ser observadas pelos intermediários de crédito e, em particular, pelos intermediários de crédito a título acessório que atuam no âmbito de contratos de crédito abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na redação em vigor.

Deveres de conduta

Os intermediários de crédito devem, em geral, atuar com diligência, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados, designadamente pelos direitos dos consumidores.

No contexto das relações com os consumidores, exige-se, nomeadamente, que os intermediários de crédito:

- Apenas intermedeiem contratos de crédito sobre os quais possuam informação detalhada e objetiva;
- Desenvolvam a sua atividade com base nas informações obtidas sobre a situação financeira, objetivos e necessidades dos consumidores;
- Diligenciem no sentido de prevenir a prestação de declarações ilegais, inexatas ou incompletas por parte dos consumidores;
- Respeitem o dever de segredo relativamente às informações sobre o consumidor de que tenham conhecimento.

Deveres de informação

Os intermediários de crédito estão obrigados ao cumprimento de um conjunto de deveres de informação sobre a sua atividade.

Em particular, devem indicar, de forma bem visível e legível no exterior dos estabelecimentos abertos ao público, o seu nome, firma ou designação, fazer menção ao facto de estarem registados junto do Banco de Portugal e especificar a categoria de intermediário de crédito em que estão registados.



Complementarmente, os intermediários de crédito estão obrigados a disponibilizar um conjunto de elementos informativos sobre a sua atividade nos sítios de internet e no interior dos estabelecimentos abertos ao público. Entre outros elementos, é exigida a prestação de informação sobre:

- O número de registo junto do Banco de Portugal;
- A categoria de intermediário de crédito em que estão registados;
- Os serviços de intermediação de crédito que estão autorizados a prestar;
- A identidade dos mutuantes com quem celebraram contratos de vinculação, especificando ainda, se tal for o caso, se desenvolvem a sua atividade em regime de exclusividade;
- A identidade da entidade que garante a responsabilidade civil pela atividade de intermediário de crédito, sendo que, nos casos em que tenha sido subscrito contrato de seguro de responsabilidade civil, deve ser especificado o respetivo número de contrato de seguro e período de validade.

Em momento prévio ao da prestação de serviços de intermediação de crédito, exige-se ainda que os intermediários de crédito disponibilizem aos consumidores documentos, em suporte papel ou noutro suporte duradouro, contendo, entre outros elementos, informação sobre:

- Os meios ao dispor dos consumidores para a apresentação de reclamações junto do intermediário de crédito e do Banco de Portugal;
- Os meios de resolução alternativa de litígios disponibilizados aos consumidores.

Publicidade

Na publicidade relativa à sua atividade, os intermediários de crédito estão obrigados à observância de um conjunto de requisitos legais. Em particular, exige-se que os intermediários de crédito:

- Não utilizem expressões que criem confusão entre a sua atividade e a concessão de crédito;
- Indiquem a categoria de intermediário de crédito em que atuam e os serviços que prestam;
- Identifiquem os mutuantes ou grupo de mutuantes com quem mantêm contrato de vinculação, se aplicável, especificando ainda, se tal for o caso, se desenvolvem a sua atividade em regime de exclusividade.

Os intermediários de crédito a título acessório só podem divulgar publicidade por si produzida relativamente a produtos de crédito se a instituição mutuante responsável por esse produto tiver previamente aprovado essa publicidade.



Remuneração

Os intermediários de crédito a título acessório apenas podem ser remunerados pelos mutuantes pela prestação de serviços de intermediação de crédito relativamente a contratos de crédito, não podendo receber valores dos consumidores, designadamente a título de retribuição, comissão ou despesa.

Proibição de entrega e receção de valores

Os intermediários de crédito estão proibidos de receber ou entregar quaisquer valores relacionados com a formação, a execução e o cumprimento antecipado dos contratos de crédito. Exceciona-se desta proibição:

- A receção da remuneração a que os intermediários de crédito possam ter direito pela prestação de serviços de intermediação de crédito relativamente a contratos de crédito;
- A receção, pelos intermediários de crédito a título acessório, de fundos entregues pelos mutuantes para pagamento do preço do bem ou serviço cuja aquisição foi financiada através do contrato de crédito intermediado;
- A entrega aos mutuantes de fundos correspondentes aos juros e encargos associados a contrato de crédito, quando esse contrato tenha como finalidade o financiamento da aquisição de bens ou serviços comercializados pelo intermediário de crédito a título acessório e este tenha assumido o pagamento desses juros e encargos perante o mutuante.

Procedimentos de reclamação

Os consumidores podem apresentar reclamação quanto à atuação dos intermediários de crédito, através do preenchimento do Livro de Reclamações ou diretamente junto do Banco de Portugal, devendo os intermediários de crédito implementar procedimentos adequados e eficazes para assegurar a análise e o tratamento tempestivo dessas reclamações.

Procedimentos de resolução alternativa de litígios

Os intermediários de crédito estão obrigados a disponibilizar aos consumidores o acesso a, pelo menos, duas entidades de resolução alternativa de litígios respeitantes à prestação de serviços de intermediação de crédito relativamente a contratos de crédito.

Sem prejuízo da informação específica a prestar aos consumidores sobre essas entidades, os intermediários de crédito estão obrigados a comunicar ao Banco de Portugal a identidade das entidades de resolução de litígios a que tenham aderido, possibilitando assim a divulgação pública dessa informação no Portal do Cliente Bancário.