

# Intermediários de crédito

Principais deveres no exercício  
da atividade



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA

# Índice

1. Após obter autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito, os intermediários de crédito têm de cumprir algumas regras? | **3**

2. Se a informação constante do registo junto do Banco de Portugal mudar, os intermediários de crédito precisam de fazer alguma coisa? | **3**

3. Quais são os elementos do registo das pessoas singulares que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito que, em caso de alteração, devem ser atualizados junto do Banco de Portugal? | **4**

4. Quais são os elementos do registo das pessoas coletivas que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito que, em caso de alteração, devem ser atualizados junto do Banco de Portugal? | **5**

5. Qual a informação que os intermediários de crédito devem disponibilizar no interior do estabelecimento? | **6**

6. Onde deve ser apresentada a informação a afixar no interior do estabelecimento dos intermediários de crédito? | **7**

7. Qual a informação que os intermediários de crédito devem disponibilizar no exterior do estabelecimento? | **8**

8. Onde deve ser apresentada a informação a afixar no exterior do estabelecimento dos intermediários de crédito? | **8**

9. Qual a informação que os intermediários de crédito devem disponibilizar nos seus *sites*? | **8**

10. Como deve ser apresentada a informação a disponibilizar nos *sites* do intermediário de crédito? | **9**

11. Os intermediários de crédito estão obrigados a possuir livro de reclamações nos seus estabelecimentos? | **9**

12. Após obter autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito, o intermediário de crédito tem de manter as condições de exercício da atividade? | **9**

13. Onde pode ser consultada a informação adicional? | **10**



### 1. Após obter autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito, os intermediários de crédito têm de cumprir algumas regras?

Sim. Os intermediários de crédito registados junto do Banco de Portugal estão obrigados a cumprir um conjunto de deveres no exercício da sua atividade.

Estas regras resultam dos diplomas legais e regulamentares aplicáveis à atividade de intermediação de crédito, tais como:

- Regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria, aprovado pelo [Decreto-Lei n.º 81-C/2017](#), de 7 de julho;
- [Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2017](#);
- [Instrução n.º 16/2017](#), do Banco de Portugal;
- [Decreto-Lei n.º 156/2005](#), de 15 de setembro.

### 2. Se a informação constante do registo junto do Banco de Portugal mudar, os intermediários de crédito precisam de fazer alguma coisa?

Sim. Os intermediários de crédito são responsáveis por manter o seu registo atualizado, por isso devem solicitar ao Banco de Portugal a modificação dos elementos sujeitos a registo sempre que ocorram alterações à informação registada.

Para o efeito, os intermediários de crédito devem submeter um pedido, através do [formulário eletrónico disponível no Portal do Cliente Bancário](#), no prazo de 30 dias a contar da data em que ocorrerem os factos a registar.

Por exemplo:

- Os **contactos do intermediário de crédito** (telefone e endereço de correio eletrónico) e a morada do **domicílio profissional** e da **sede social** constam do registo junto do Banco de Portugal.  
Se algum destes elementos se alterar, os intermediários de crédito devem solicitar a sua atualização, através da apresentação de um pedido de alteração aos elementos sujeitos a registo.
- Os **mutuantes** com quem os intermediários de crédito mantêm contrato de vinculação também são um elemento sujeito a registo.

Deste modo, se o contrato de vinculação com um mutuante terminar ou se for celebrado contrato de vinculação com um novo mutuante, os intermediários de crédito devem apresentar um pedido de alteração aos elementos sujeitos a registo, solicitando a remoção ou o aditamento desses mutuantes ao respetivo registo.

- A informação sobre a **entidade que garante a responsabilidade civil profissional** emergente da atividade de intermediação de crédito, o **número de contrato de seguro** e o **período de validade** da apólice são elementos sujeitos a registo.

Assim, sempre que a apólice de seguro for renovada ou for celebrado um novo contrato de seguro, os intermediários de crédito devem apresentar um pedido de alteração aos elementos sujeitos a registo junto do Banco de Portugal.

O pedido de alteração ao registo deve ser acompanhado dos elementos e documentos que comprovem os factos a registar.

 **Verifique se todas as informações que constam do registo junto do Banco de Portugal, disponível em Listagem Intermediários de Crédito | Banco de Portugal (bportugal.pt), estão atualizadas. Se algum elemento estiver desatualizado (por exemplo, os contactos e as moradas, o seguro ou a lista de mutuantes), solicite a sua modificação através da apresentação de um pedido de alteração aos elementos sujeitos a registo.**

### **3. Quais são os elementos do registo das pessoas singulares que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito que, em caso de alteração, devem ser atualizados junto do Banco de Portugal?**

Os intermediários de crédito que sejam pessoas singulares devem comunicar ao Banco de Portugal todas as modificações aos seguintes elementos:

- Nome completo;
- Morada do domicílio profissional;
- Contacto telefónico e endereço de correio eletrónico para efeitos do exercício da atividade;

- Número de identificação civil;
- Morada dos estabelecimentos abertos ao público em que é desenvolvida a atividade;
- Conhecimentos e competências do intermediário de crédito, caso não tenha sido designado um responsável técnico pela atividade;
- Identidade da entidade que garante a responsabilidade civil pela atividade do intermediário de crédito e, se for o caso, o número de contrato de seguro subscrito e o respetivo período de validade;
- Categoria de intermediário de crédito;
- Serviços de intermediação de crédito e, sendo o caso, de consultoria, compreendidos na autorização do intermediário de crédito;
- Contratos de crédito relativamente aos quais pode prestar serviços de intermediação de crédito e, se aplicável, de consultoria;
- Identidade do mutuante com quem mantém contrato de vinculação em regime de exclusividade, se aplicável;
- Identidade dos mutuantes ou grupo de mutuantes com quem mantém contrato de vinculação, se aplicável;
- Identidade e conhecimentos e competências do responsável técnico pela atividade, se tiver sido designado;

- Estados-Membros da União Europeia em que o intermediário de crédito exerce atividade em regime de liberdade de estabelecimento e ao abrigo da liberdade de prestação de serviços, se aplicável.

#### **4. Quais são os elementos do registo das pessoas coletivas que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito que, em caso de alteração, devem ser atualizados junto do Banco de Portugal?**

Os intermediários de crédito que sejam pessoas coletivas devem comunicar ao Banco de Portugal todas as modificações aos seguintes elementos:

- Firma ou denominação social;
- Morada da sede social e da administração central;
- Contacto telefónico e endereço de correio eletrónico para efeitos do exercício da atividade;
- Objeto social, códigos da atividade económica e capital social;
- Identidade dos acionistas que detenham uma participação qualificada no intermediário de crédito que tenha adotado a forma de sociedade anónima;
- Identidade de todos os detentores de participações sociais, se o intermediário de crédito tiver adotado a forma de sociedade por quotas;

- Identidade dos membros dos órgãos de administração, de fiscalização e da mesa da assembleia geral;
- Conhecimentos e competências dos membros do órgão de administração, caso não tenha sido designado um responsável técnico pela atividade;
- Identidade e conhecimentos e competências do responsável técnico pela atividade, se tiver sido designado;
- Morada dos estabelecimentos abertos ao público em que é desenvolvida a atividade;
- Identidade da entidade que garante a responsabilidade civil pela atividade do intermediário de crédito e, se for o caso, o número de contrato de seguro subscrito e o respetivo período de validade;
- Categoria de intermediário de crédito;
- Serviços de intermediação de crédito e, sendo o caso, de consultoria compreendidos na autorização do intermediário de crédito;
- Contratos de crédito relativamente aos quais pode prestar serviços de intermediação de crédito e, se aplicável, de consultoria;
- Identidade do mutuante com quem o intermediário de crédito mantém contrato de vinculação em regime de exclusividade, se aplicável;
- Identidade dos mutuantes ou grupo de mutuantes com quem o intermediário de crédito mantém contrato de vinculação, se aplicável;
- Estados-Membros da União Europeia em que o intermediário de crédito exerce atividade em regime de liberdade de estabelecimento e ao abrigo da liberdade de prestação de serviços, se aplicável.

### **5. Qual a informação que os intermediários de crédito devem disponibilizar no interior do estabelecimento?**

Os intermediários de crédito estão obrigados a disponibilizar no interior dos estabelecimentos abertos ao público em que exercem a atividade de intermediação de crédito as seguintes informações:

- Elementos de identificação, designadamente nome, firma ou denominação, domicílio profissional ou sede social e número de registo do intermediário de crédito;
- Contacto telefónico e endereço de correio eletrónico para efeitos do exercício da atividade;
- Indicação de que se encontram registados junto do Banco de Portugal, do respetivo número de registo e dos meios ao dispor do consumidor para verificar esse registo;
- Categoria de intermediário de crédito;

- Identidade dos mutuantes ou grupo de mutuantes com quem mantém contrato de vinculação, se aplicável;
- Menção ao exercício da atividade de intermediação de crédito em regime de exclusividade relativamente a um mutuante, sempre que seja o caso;
- Indicação dos serviços de intermediação de crédito para cuja prestação estão autorizados;
- Referência ao facto de estarem autorizados a prestar serviços de consultoria, se for o caso;
- Identidade da entidade que garante a responsabilidade civil pela atividade de intermediação de crédito, e, nos casos em que haja lugar à subscrição de contrato de seguro de responsabilidade civil, o respetivo número de contrato de seguro e período de validade;
- Preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos consumidores, no caso dos intermediários não vinculados;
- Referência ao facto de lhes estar vedado receber ou entregar quaisquer valores relacionados com a formação, a execução e o cumprimento antecipado dos contratos de crédito;
- Referência ao facto de lhes estar vedado celebrar contratos de crédito em representação dos mutuantes, no caso de intermediários de crédito não vinculados;

- Indicação de que a sua atividade como intermediário de crédito está sujeita à supervisão do Banco de Portugal.

A informação deve ser **apresentada num único suporte** e deve **corresponder à que consta do registo** junto do Banco de Portugal. As alterações aos elementos sujeitos a registo devem ser prontamente refletidas nessa informação, após serem promovidas pelo Banco de Portugal.



**O Banco de Portugal disponibiliza aos intermediários de crédito modelos para a prestação de informação no interior dos estabelecimentos. Consulte aqui.**

**Selecione o modelo aplicável e preencha de acordo com as instruções de preenchimento.**

## **6. Onde deve ser apresentada a informação a afixar no interior do estabelecimento dos intermediários de crédito?**

A informação deve ser disponibilizada em local bem visível e de acesso direto, que permita a sua identificação e leitura imediatas pelo consumidor, após a entrada no estabelecimento.

## 7. Qual a informação que os intermediários de crédito devem disponibilizar no exterior do estabelecimento?

No exterior dos estabelecimentos abertos ao público em que é exercida a atividade de intermediação de crédito, os intermediários de crédito devem indicar os seguintes elementos:

- Nome, firma ou denominação do intermediário de crédito, consoante aplicável;
- Categoria de intermediário de crédito;
- Indicação de que se encontra registado como intermediário de crédito junto do Banco de Portugal.

A informação deve ser **apresentada num único suporte** e deve **corresponder à que consta do registo** junto do Banco de Portugal. As alterações aos elementos sujeitos a registo devem ser prontamente refletidas nessa informação, após serem promovidas pelo Banco de Portugal.

**O Banco de Portugal  disponibiliza aos intermediários de crédito modelos para a prestação de informação no exterior do estabelecimento. Consulte aqui.**

**Selecione o modelo aplicável e preencha de acordo com as instruções de preenchimento.**

## 8. Onde deve ser apresentada a informação a afixar no exterior do estabelecimento dos intermediários de crédito?

O suporte destinado à prestação da informação deve ser afixado de forma bem visível, sem obstruções, e deve ser apresentado numa área abrangida pelo campo de visão do consumidor a partir do exterior, sem implicar a sua entrada no estabelecimento.

## 9. Qual a informação que os intermediários de crédito devem disponibilizar nos seus sites?

Os intermediários de crédito que dispõem de *sites* devem disponibilizar as mesmas informações que estão obrigados a apresentar no interior dos estabelecimentos.

A informação deve ser **apresentada num único suporte** e deve **corresponder à que consta do registo** junto do Banco de Portugal. As alterações aos elementos sujeitos a registo devem ser prontamente refletidas nessa informação, após serem promovidas pelo Banco de Portugal.

**O Banco de Portugal  disponibiliza aos intermediários de crédito modelos para a prestação de informação nos seus sites. Consulte aqui.**

**Selecione o modelo aplicável e preencha de acordo com as instruções de preenchimento.**

## 10. Como deve ser apresentada a informação a disponibilizar nos sites do intermediário de crédito?

A informação deve ser acessível de modo direto e imediato, sem dependência de registo prévio, inscrição ou qualquer outra formalidade por parte dos utilizadores. Deve ainda ser apresentada de forma agregada, no topo da página inicial do *site* ou em secção autónoma.

Se os intermediários de crédito optarem por apresentar a informação em secção autónoma, esta secção deve ser acessível a partir do topo da página inicial e deve ter uma designação clara, como «Intermediação de crédito», «Informação sobre o intermediário de crédito» ou equivalente, de modo a permitir a identificação imediata do conteúdo dessa secção.

## 11. Os intermediários de crédito estão obrigados a possuir livro de reclamações nos seus estabelecimentos?

Sim. Os intermediários de crédito que disponham de estabelecimento aberto ao público devem disponibilizar o livro de reclamações, em formato físico, nesse estabelecimento. Os intermediários de crédito que desenvolvem, em simultâneo, várias atividades, apenas têm de disponibilizar um exemplar do livro de reclamações em formato físico.

A obrigação de disponibilização de livro de reclamações em formato físico deve ser cumprida em todos os estabelecimentos abertos ao público em que é exercida a atividade, incluindo quiosques, bancas em feiras e outros eventos, balcões ou espaços similares em centros comerciais, ou em estabelecimentos de parceiros que não são intermediários de crédito.

Os intermediários de crédito estão ainda obrigados a disponibilizar o formato eletrónico do livro de reclamações. Para o efeito, devem aderir ao Livro de Reclamações Eletrónico, procedendo ao respetivo registo em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

## 12. Após obter autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito, o intermediário de crédito tem de manter as condições de exercício da atividade?

Sim. Os intermediários de crédito devem assegurar que cumprem em permanência os [requisitos gerais de acesso à atividade de intermediação de crédito](#), designadamente que:

- Dispõem de uma organização comercial e administrativa adequada ao exercício da atividade;
- Possuem conhecimentos e competências adequados em matéria de contratos de crédito;
- Têm reconhecida idoneidade; e

- Têm assegurada, perante terceiros, a responsabilidade civil que possa decorrer do exercício da atividade de intermediação de crédito.

Os intermediários de crédito devem ainda cumprir, em permanência, os requisitos específicos da categoria em que estão autorizados a atuar, como a manutenção do vínculo a um mutuante ou a um grupo de mutuantes (no caso dos intermediários de crédito vinculados e a título acessório) ou a exclusividade do objeto social (no caso dos intermediários de crédito não vinculados).

**A falta superveniente de algum requisito de acesso à atividade pode implicar a revogação da autorização concedida pelo Banco de Portugal.**



**Certifique-se de que cumpre, em permanência, os requisitos gerais e específicos previstos na lei.**

### **13. Onde pode ser consultada informação adicional?**

Os intermediários de crédito podem consultar mais informação, não exaustiva, sobre os deveres a que estão sujeitos no [Portal do Cliente Bancário](#).

