

# Como pode a mediação trabalhar com a intermediação financeira

O que é preciso para ser um intermediário de crédito de excelência?

**Carlos Moura Costa**  
**Formador APEMIP**

CARLOS COSTA  
FORMAÇÃO



# Porque este tema importa agora?

O financiamento deixou de ser “a etapa seguinte”: é parte crítica da viabilidade do negócio.

**57%**

**do montante de crédito  
à habitação e  
hipotecário em 2025  
teve envolvimento de  
intermediários**

**Decisão  
mais  
informada**

**Processo  
mais  
previsível**

**Negócio  
mais seguro**

Fonte: Banco de Portugal, Relatório de Acompanhamento dos Mercados de Crédito 2025.

# Complementaridade com limites claros

Mediação e intermediação têm pontos de contacto, mas não são a mesma atividade.



O mediador identifica necessidades e contexto.  
O intermediário atua dentro do enquadramento legal.  
O banco aprova, contrata e acompanha o crédito.

---

**Limite essencial: captar interesse ≠ aconselhar crédito sem autorização, prometer aprovação ou manusear valores.**

# O essencial legal que o mediador deve conhecer

Antes da técnica comercial vem o enquadramento: autorização, registo, deveres e transparência.

## 01 Registo no Banco de Portugal

---

## 02 Informação prévia

---

## 03 Transparência na remuneração

---

## 04 Publicidade identificada

---






## 05 Sem manusear valores

---

Fonte: Banco de Portugal — deveres de exercício da atividade de intermediário de crédito; Decreto-Lei n.º 81-C/2017.

# Erros comuns na transição — e como evitá-los

Quase todos nascem da pressa: pressa em captar, prometer, submeter ou fechar.

-  **Prometer aprovação** Falar em probabilidade, não em garantia.
-  **Submeter processos incompletos** Checklist documental antes da expectativa.
-  **Confundir referência com intermediação** Usar canais e contratos autorizados.
-  **Publicidade sem identificação** Registo, qualidade e informação visíveis.
-  **Gerir mal expectativas** Explicar prazos, riscos e alternativas cedo.

**Regra prática: quanto mais sensível é a decisão do cliente, mais rigorosa deve ser a nossa linguagem.**

# O intermediário de excelência: 5 competências

A excelência está menos na resposta rápida e mais na decisão bem enquadrada.

## Técnica

saber ler  
viabilidade

## Ética

não forçar o sim

## Comunicação

traduzir sem  
simplificar demais

## EXCELÊNCIA

## Processo

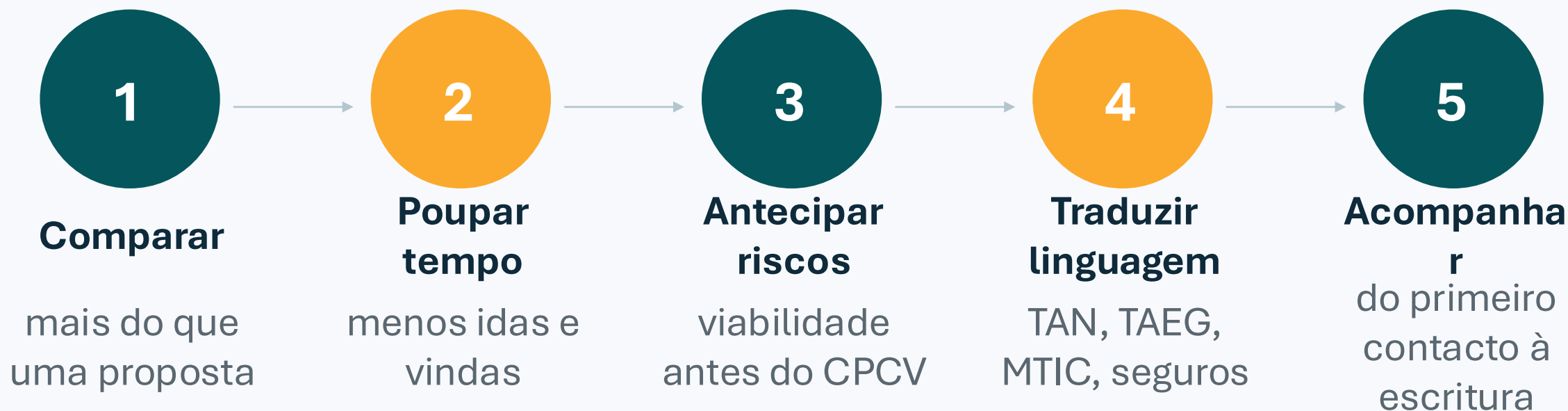
documentar e  
acompanhar

## Negociação

criar opções, não  
ilusões

# O valor acrescentado para o cliente

O cliente não compra “intermediação”. Compra segurança, clareza e poupança de energia.



**Quando bem feito, o crédito deixa de ser obstáculo de última hora e passa a ser parte da estratégia de compra.**

# O futuro da profissão: oportunidades

A oportunidade está em profissionalizar a ponte entre imóvel, cliente e financiamento.

## Dados e IA

triagem mais rápida, mas  
responsabilidade humana

## Digitalização

onboarding, assinatura e  
documentação mais fluida

## Transparência

comparabilidade e linguagem  
simples como vantagem

## Especialização

nichos: investidores, jovens,  
famílias, estrangeiros

## Parcerias sólidas

CRM, compliance e reporting  
integrados

**A tendência não substitui o profissional. Exige profissionais mais preparados.**

Fontes: Banco de Portugal, RAMC 2025; Autoridade da Concorrência, consulta “Banca a retalho em Portugal”.

**A mediação não substitui o banco.**  
**Mas pode aproximar o cliente da decisão certa.**

## Conhecer limites

---

não prometer, não  
confundir papéis

## Criar método

---

processo regulado e  
documentado

## Entregar valor

---

clareza, comparação e  
previsibilidade

**Obrigado**

# Como pode a mediação trabalhar com a intermediação financeira

O que é preciso para ser um intermediário de crédito de excelência?

**Joana Lourenço**

Responsável de Comunicação e Marketing UCI

**Carlos Moura Costa**  
Formador APEMIP

CARLOS COSTA  
FORMAÇÃO

