

# Prevenção e gestão do incumprimento

O não pagamento de prestações de contratos de crédito tem graves consequências para o cliente bancário e para a sua família:

- O cliente em incumprimento fica sujeito ao pagamento de juros de mora, comissões e outros encargos;
- A instituição de crédito pode iniciar uma ação judicial, que poderá terminar com a penhora dos seus rendimentos ou bens.

O cliente bancário que enfrente dificuldades no cumprimento de contratos de crédito dispõe de um conjunto de direitos previstos na lei.

Os direitos aplicam-se a partir do momento em que surgem as dificuldades no cumprimento do contrato de crédito e mantêm-se após o não pagamento das prestações.

Os fiadores de contratos de crédito em incumprimento também dispõem de direitos perante as instituições de crédito.

## Para obter informação ou aconselhamento

- Solicite esclarecimentos através do formulário de pedidos de informação disponível no Portal do Cliente Bancário (PCB).
- Apresente reclamação junto do Banco de Portugal, se os seus direitos não estiverem a ser observados.
- Solicite apoio e acompanhamento junto da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

<http://cliente bancario.bportugal.pt>  
Crédito • Situações de sobre-endividamento



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA

## Incumprimento de Contratos de Crédito

Direitos & Deveres



# Direitos do cliente bancário

## Quando prevê que não conseguirá pagar as prestações

- Após alertar a instituição para o risco de não conseguir pagar as prestações, o cliente tem direito a obter informação sobre os seus direitos e deveres.
- A instituição de crédito deve avaliar a situação do cliente e apresentar, sempre que tal seja viável, soluções de pagamento adequadas à sua atual capacidade financeira, objetivos e necessidades.



### **PARI**

#### Plano de Ação para o Risco de Incumprimento

## Quando deixa de pagar as prestações

- A instituição de crédito deve contactar o cliente para negociar soluções de pagamento.
- A instituição de crédito deve avaliar a situação do cliente e propor-lhe, sempre que tal seja viável, soluções adequadas à sua atual capacidade financeira, objetivos e necessidades.
- Os fiadores que sejam chamados a cumprir as obrigações dos mutuários também podem pedir à instituição para negociar um plano de pagamento.



### **PERSI**

#### Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento

# É importante saber...

- A instituição de crédito tem o dever de contactar o cliente no âmbito do PARI se detetar sinais de dificuldades financeiras.
- O PERSI tem início entre os 31 e os 60 dias após o não pagamento de uma prestação, mas o cliente em incumprimento pode, em qualquer momento, solicitar à instituição a abertura do procedimento.
- Se o cliente alertar a instituição de crédito para as suas dificuldades financeiras, o PERSI tem início logo após o não pagamento de uma prestação.
- Durante o PERSI a instituição não pode resolver o contrato de crédito, intentar ações judiciais contra o cliente nem ceder o crédito a outras entidades.
- Se o cliente não colaborar durante a negociação, a instituição pode extinguir o PERSI e recorrer aos tribunais para a cobrança do crédito.
- Os montantes que a instituição pode cobrar ao cliente em virtude do incumprimento estão limitados a:
  - > juros moratórios (sobretaxa anual máxima de 3 %, que acresce à taxa de juros remuneratórios);
  - > uma comissão por prestação não paga, que não pode exceder 4 % do valor da prestação, com um valor mínimo de € 12 e máximo de € 150; e
  - > despesas incorridas perante terceiros, por conta do cliente, mediante prova documental.
- A instituição de crédito está proibida de realizar contactos desleais, excessivos ou desproporcionados com o cliente.

# Deveres do cliente bancário

- O cliente deve manter uma atitude preventiva, antecipando dificuldades no pagamento das prestações dos créditos que contraiu.
- O cliente deve alertar a instituição de crédito para a possibilidade de não conseguir pagar as prestações do contrato de crédito (por exemplo, em resultado de desemprego, doença ou divórcio).
- O cliente deve prestar à instituição de crédito informações verdadeiras e atualizadas sobre a sua situação financeira.
- O cliente deve colaborar com a instituição de crédito, disponibilizando as informações e os documentos que lhe sejam solicitados.
- O cliente deve responder de forma atempada às comunicações da instituição de crédito.



## Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)

O cliente bancário com dificuldades no cumprimento de contratos de crédito pode recorrer à RACE, composta por entidades que têm como missão auxiliar gratuitamente os clientes.

Para mais informações sobre a RACE, consulte o Portal do Consumidor, da Direção-Geral do Consumidor.