

# 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 Cliente Bancário (RACE).

<http://cliente bancario.bportugal.pt>  
Créditos • Gerir dívidas



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.
- Durante este procedimento, a instituição não pode resolver o contrato de crédito, intentar ações judiciais contra o cliente nem ceder o crédito a outras entidades.



### PERSI

Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento

# É importante saber...

- A instituição de crédito tem o dever de avaliar, com periodicidade mínima mensal, os contratos de crédito e contactar o cliente se detetar sinais de dificuldades financeiras (PARI).
- A instituição de crédito tem o dever de integrar o cliente em PERSI entre os 31 e os 60 dias após o não pagamento de uma prestação ou imediatamente após o não pagamento de uma prestação, caso o cliente tenha previamente alertado para a existência de risco de incumprimento.
- 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.
- Se o cliente não colaborar com a instituição e não disponibilizar os elementos solicitados para avaliação da sua capacidade financeira, a instituição pode cessar as diligências do PARI e do PERSI.
- A instituição não pode cobrar comissões ou agravar a taxa de juro contratada no âmbito dos acordos celebrados com os clientes bancários para prevenção ou regularização de situações de incumprimento.
- As instituições devem acompanhar a eficácia das soluções acordadas com os clientes bancários no âmbito do PARI e do PERSI e, caso se revele necessário, propor novas soluções.

# 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, divórcio, doença, perda de rendimentos e do facto de o cliente exercer a sua atividade profissional num setor em dificuldades).
- 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, no prazo de 10 dias corridos.
- O cliente deve responder de forma atempada às comunicações da instituição de crédito.



## Rede de Apoio ao Cliente Bancário (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 *site* da Direção-Geral do Consumidor, em [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt).