BBVA
Consumer Finance

Prevenção e Gestão do Incumprimento

Informação a divulgar ao público sobre o incumprimento de contratos de crédito e a rede de apoio ao consumidor endividado

Riscos do endividamento excessivo

As prestações do crédito constituem encargos regulares do orçamento familiar dos clientes bancários. É essencial que o cliente bancário pondere previamente se tem capacidade financeira para assegurar o pagamento das prestações decorrentes dos empréstimos que pretende contratar.

Para mais informação sobre gestão do orçamento familiar consulte o portal **"Todos Contam"**, em www.todoscontam.pt.

Risco de incumprimento

O incumprimento das responsabilidades de crédito ocorre quando o cliente bancário não paga na data prevista uma prestação do contrato de crédito que celebrou.

Os clientes com créditos em situação de incumprimento ficam sujeitos a penalizações e os seus bens podem ser penhorados.

O cliente bancário deve ter uma **atitude preventiva**, antecipando uma eventual situação de incumprimento. **Caso antecipe dificuldades no pagamento dos seus encargos, deve alertar prontamente a instituição.**

Se o cliente bancário comunicar que tem dificuldades no pagamento dos seus encargos, a instituição está obrigada, por força do **Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro,** a avaliar o seu risco de incumprimento.

O cliente deve prestar a informação e os documentos solicitados pela instituição no prazo de 10 dias. A instituição não está obrigada a avaliar a situação se o cliente não disponibilizar a informação e os documentos solicitados.

No prazo de 15 dias após o cliente ter disponibilizado os elementos solicitados, a instituição deverá propor soluções para evitar o incumprimento do contrato de crédito, sempre que viável.

Para informar **a BBVA Instituição Financeira de Crédito S.A.** da existência de dificuldades no pagamento dos seus encargos, poderá contactar via correio normal ou eletrónico, através do endereço incumprimento@bbvacf.pt, ou pelo telefone + 351 798 57 00, nos dias úteis entre as 9:00 e as 18:00 [Chamada para a rede fixa nacional. Custo consoante o seu tarifário].

PERSI

O **PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento,** criado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, visa promover a regularização de situações de incumprimento através de soluções negociadas entre o cliente bancário e a instituição.

As instituições estão obrigadas a integrar os créditos em incumprimento em PERSI entre o 31.º e o 60.º dia após a ocorrência do incumprimento. Caso o cliente bancário tenha alertado para o risco de incumprimento, as instituições devem iniciar o PERSI logo que se verifique o não pagamento de uma prestação.

O cliente bancário com crédito em incumprimento pode solicitar em qualquer momento a integração imediata desse crédito em PERSI.

Nos 5 dias seguintes ao início do PERSI, o cliente bancário será informado desse facto, bem como dos seus direitos e deveres no âmbito deste procedimento.

Rede de apoio ao consumidor endividado (RACE)

Os clientes bancários com créditos em risco de incumprimento ou em atraso no pagamento das suas prestações podem obter informação, aconselhamento e acompanhamento junto da RACE, a título gratuito.

A RACE é constituída por centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo e por outras entidades habilitadas e reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor. Para mais informações sobre a RACE, consulte o sítio da Direção-Geral do Consumidor na Internet, em www.consumidor.gov.pt.

Para outras informações sobre os regimes relativos ao incumprimento de contratos de crédito consulte a **BBVA Instituição Financeira de Crédito S.A** via correio normal ou eletrónico, através do endereço incumprimento@bbvacf.pt, ou pelo telefone + 351 798 57 00, nos dias úteis entre as 9:00 e as 18:00 [Chamada para a rede fixa nacional. Custo consoante o seu tarifário], o **Portal do Cliente Bancário,** em http://clientebancario.bportugal.pt, e o portal "Todos Contam", em www.todoscontam.pt.