



Consumer Finance

Prevenção e Gestão do Incumprimento

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

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 de crédito.

Se o cliente bancário comunicar que tem dificuldades no pagamento dos seus encargos, a instituição de crédito está obrigada, por força do Decreto-Lei nº 227/2012, de 25 de outubro, a avaliar o seu risco de incumprimento. A instituição de crédito 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 enviar um email para incumprimento@bbvacf.pt ou contactar o Atendimento Telefónico pelo + 351 217 985 700 (dias úteis entre as 9:00h e as 18:00h).

PERSI

O **PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento**, criado pelo Decreto-Lei nº 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 de crédito.

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

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.

Regime extraordinário de proteção de clientes com contratos de crédito à habitação em incumprimento

Os clientes com crédito respeitante à habitação própria permanente que se encontrem em incumprimento e em situação particularmente vulnerável podem solicitar à instituição de crédito o acesso ao regime extraordinário, desde que preencham os requisitos legalmente previstos. Este regime, destinado à proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, foi aprovado pela Lei nº 58/2012, de 9 de novembro, e estará em vigor até 31 de dezembro de 2015, com possibilidade de prorrogação.

Ao abrigo deste regime, a instituição de crédito está obrigada a propor ao cliente bancário um plano de reestruturação da dívida, quando tal seja viável. Em situações excecionais, a instituição de crédito deve propor soluções que levem à extinção parcial ou total da dívida.

Rede de apoio ao cliente bancário

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 rede extrajudicial de apoio ao cliente bancário, a título gratuito.

A rede de apoio ao cliente bancário é constituída por entidades habilitadas e reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor.

Para mais informações sobre a rede de apoio, consulte o **“Portal do Consumidor”**, em www.consumidor.pt.

Para outras informações sobre os regimes relativos ao incumprimento de contratos de crédito consulte a **BBVA Instituição Financeira de Crédito S.A.** através do email incumprimento@bbvacf.pt ou pelo + 351 21 798 57 00 (dias úteis entre as 9:00 e as 18:00), o Portal do Cliente Bancário, em <http://cliente bancario.bportugal.pt>, e o portal **“Todos Contam”**, em www.todoscontam.pt.